



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS  
RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL  
MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MONICA BEATRIZ MAMANI QUISPE**

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:

**QUÍMICO FARMACÉUTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**  
**GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**  
**RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**  
**ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL**  
**MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MONICA BEATRIZ MAMANI QUISPE**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**QUÍMICO FARMACÉUTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:   
M. Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

PRIMER MIEMBRO

:   
Dra. MARÍA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Dra. SONÍA BENITA FERNANDEZ TAPIA

ASESOR DE TESIS

:   
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA - P08



### UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

#### RESOLUCIÓN DECANAL N°1688 -2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 13 de diciembre del 2024

**Vistos:** El Expediente N° 2024-CU 17944 el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad

#### **SE RESUELVE**

**PRIMERO:** Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO** el (la) (bachiller) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** que habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- \* **Presidente** : M.Sc. **MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACOR**
- 2do. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- \* **Asesor (a)** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**
- \*

**SEGUNDO:** Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el.

**DIA** : **VIERNES 13 DE DICIEMBRE DEL 2024**  
**HORA** : **15:00 HORAS**  
**LOCAL** : **SALÓN DE GRADOS**

**TERCERO:** Realizada la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

**CUARTO:** La Dirección de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

**DISTRIBUCIÓN:**  
 - Jurados (3)  
 - Interesado (1)  
 - Asesor de Tesis (1)  
 - Archivo FCS (2024.1)



**Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**  
**COP 2034**  
**DECANA**



# UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

## RESOLUCIÓN DECANAL N° 108-2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 12 de enero del 2024

### VISTOS:

El Informe N° 003-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de la propuesta de Investigación de fecha 22 de enero de la E.P. Farmacia y Bioquímica, folio 000001;

### CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado(a): **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** ha presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023** correspondiente a la línea de investigación: **SALUD PÚBLICA**;

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el **Comité de Investigación** para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- \* **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACTORA**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- \* **2do. Miembro** : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 027-2024-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación de la propuesta de investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación;

Estando opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** - **APROBAR**, la **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ**, para optar el Título Profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO** titulado: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

La Propuesta de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTICULO SEGUNDO.** - **RECONOCER**, como **ASESOR(A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** al(la) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud, **Mgtr. IBONE MARIZOL CONDORI RODRÍGUEZ**

**ARTICULO TERCERO.** - **DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



**Distribución:** Decanato, EP: FARMACIA Y BIOQUÍMICA, Secretaría Académica, Archivo.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

**RESOLUCIÓN DECANAL N°1482-2024-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 15 de noviembre del 2024

**VISTOS:**

El Informe N° 126-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de fecha 12 de noviembre del egresado (a) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** quien solicita la aprobación del Informe Final Titulado: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023** conducente para optar el título Profesional de: **QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**CONSIDERANDO**

**Que**, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- \* **Presidente** : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA**
- 2do. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
  
- \* **Asesor (a)** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

Estando la opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento interno de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, el **INFORME FINAL** de **INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado (a) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** para optar el Título Profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO** Con la Tesis Titulado **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

**ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la facultad de ciencias de la salud , quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

  
 Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 .....  
 Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE  
 COP 2034  
 DECANA

Distribución: Decanato, FYB secretaria Académica, Archivo.



#### RESOLUCIÓN DECANAL N°1203-2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 18 de setiembre del 2024

**VISTOS:** Exp. 2024-CU-8827 presentada por el(la) egresado(a) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** quien ha solicitado cambio del primer miembro y asesor de la propuesta de investigación conducente para optar el título profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**CONSIDERANDO:** Que, según Resolución Decanal N° 108 -2024-D-FCS-UANCV, se aprueba de la propuesta de investigación: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023** teniendo como jurados y asesor designados por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, a los siguientes Docentes:

- \* **Presidente** : M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ
- \* **1er. Miembro** : Dr. FULGENCIO AMERICO CATACORA YUCRA
- \* **2do. Miembro** : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
- \*
- \* **Asesor** : Mgtr. IBONE MARIZOL CONDORI RODRIGUEZ

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Investigación ha emitido el **Oficio N°0378-2024-UI-FCS-UANCV-J** solicitando la emisión de la resolución de cambio del primer miembro y asesor por motivos que no cuentan con vínculo laboral con la UANCV; y,

Estando el informe favorable de la Dirección de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92 N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** APROBAR EL CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO Y ASESOR designados a él (la) egresado (a) **MAMANI QUISPE MONICA BEATRIZ** para la revisión del informe final titulado: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023** para optar al Título Profesional de: **QUÍMICO FARMACÉUTICO** debiendo quedar a partir de fecha, de la siguiente manera:

- \* **Presidente** : M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ
- \* **1er. Miembro** : Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA
- \* **2do. Miembro** : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
- \*
- \* **Asesor** : Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

\* **SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación de la propuesta de investigación, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis, que se menciona en el considerando.

**TERCERO:** La Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de y la Secretaría Académica de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

DISTRIBUCIÓN  
Jurados,  
EP, Obstetricia  
UI, Interesados, Arch.  
EVO/



Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DECANA  
Dr. ELIZABETH VARGAS ONOFRE  
COP 2034  
DECANA



## GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios



<b>Título de la tesis</b>	
<b>GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MONICA BEATRIZ MAMANI QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75968087
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0000-3464-2122">https://orcid.org/0009-0000-3464-2122</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	ELIZABETH VARGAS ONOFRE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29216323
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6401-9470">https://orcid.org/0000-0001-6401-9470</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02405808
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01297921

Datos de investigación	
Línea de investigación	<b>Salud Pública - P08</b>
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -16.394023665338302, Latitud sur: -71.57301118906551</p>  <p><a href="https://goo.su/tFVyu">https://goo.su/tFVyu</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 - diciembre 2023
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias médicas, Ciencias de la salud</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00</a></p> <p><b>Farmacología, Farmacia</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.05</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CERÓN VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

*Maria Amparo del Pilar Chambi Calacora*  
Dra. María Amparo del Pilar Chambi Calacora  
DIRECTORA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MONICA BEATRIZ MAMANI QUISPE, identificado con DNI Nro. 75968087, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional  
 Programa de Segunda Especialidad,  
 Programa de Maestría o Doctorado

FARMACIA Y BIOQUÍMICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

**GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023**

Asesorado por: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de mayo del 2025

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)

  
Huella



## DEDICATORIA

Dedicada con mucho amor y cariño a mis padres, Petrona Quispe Quispe y Cesar Mamani Condori, por su apoyo incondicional, por ser mi pilar y fortaleza a lo largo de la carrera.

A mi hermano Tomas Luis, quien es mi mejor aliado, por apoyarme y seguir alentándome a conseguir mis metas y crecer profesionalmente día a día. La meta no solo es mía es de los cuatro.



### AGRADECIMIENTO

A la universidad Néstor Cáceres Velásquez, por brindarme la oportunidad de efectuar mis estudios en esta prestigiosa institución.

A mi tutora María del Pilar Amparo Catacora por su apoyo incondicional en el transcurso de mi investigación.

A los técnicos y químicos farmacéuticos de los establecimientos, asimismo a los usuarios por brindarme información y espacio para efectuar mis encuestas para efectuar el estudio de mi indagación.



**INDICE GENERAL**

DEDICATORIA..... iii

AGRADECIMIENTO.....iv

INDICE GENERAL ..... v

ÍNDICE DE TABLAS..... viii

ÍNDICE DE FIGURAS .....xi

RESUMEN ..... xiii

ABSTRACT .....xiv

INTRODUCCIÓN .....xv

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

1.1. PLANTEAMIENTO. DEL PROBLEMA. .... 1

- Problema general. .... 3
- Problemas específicos. .... 3

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 4

- Justificación teórica ..... 4
- Justificación práctica ..... 4
- Justificación metodológica..... 4

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 5

- Objetivo general. .... 5
- Objetivos .específicos ..... 5

1.4. HIPÓTESIS ..... 6

- Hipótesis .general..... 6
- Hipótesis .específicas..... 6

1.5. VARIABLES ..... 6

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. .... 7



**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 8

- A nivel internacional ..... 8
- A nivel nacional ..... 11
- A nivel regional..... 14

2.2. MARCO TEÓRICO..... 17

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 27

**CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN..... 29

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 29

3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN ..... 29

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 29

- Población..... 29
- Muestra..... 30

3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INDAGACIÓN ..... 31

- Técnica ..... 31
- Instrumento..... 31

3.6. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 32

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ..... 32

3.8. PLAN DE RECOPIACION Y PROCESAMIENTO DE DATOS ..... 33

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 RESULTADOS ..... 34

4.2. DISCUSIONES..... 69

CONCLUSIONES..... 73

RECOMENDACIONES ..... 75

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 77



ANEXOS .....	83
ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	84
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	93
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	95
ANEXO 4: INSTRUMENTOS .....	96
ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	99
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INDAGACIÓN.....	102
ANEXO 7: FOTOS .....	109



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Compras relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	34
Tabla 2	Referencia de precios relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	37
Tabla 3	Objetivo relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	39
Tabla 4	Información relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	41
Tabla 5	Planificación y organización del Stock relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	43
Tabla 6	Tiempo de dispensación relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	45
Tabla 7	Proveedores relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca	47
Tabla 8	Proceso de dispensación relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	49



Tabla 9	Comunicación relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	51
Tabla 10	Medicamentos esenciales relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	53
Tabla 11	Distribución relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	55
Tabla 12	Eficacia de los medicamentos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	57
Tabla 13	Efecto del medicamento relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	59
Tabla 14	Satisfacción del usuario en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	61
Tabla 15	Gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023...	63
Tabla 16	Planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	64



Tabla 17	Relación entre el abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	65
Tabla 18	Almacenamiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	67



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Compras relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	34
Figura 2	Referencia de precios relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	37
Figura 3	Objetivo relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	39
Figura 4	Información relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	41
Figura 5	Planificación y organización del Stock relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	43
Figura 6	Tiempo de dispensación relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	45
Figura 7	Proveedores relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca.....	47
Figura 8	Proceso de dispensación relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	49



Figura 9	Comunicación relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	51
Figura 10	Medicamentos esenciales relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	53
Figura 11	Distribución relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	55
Figura 12	Eficacia de los medicamentos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	57
Figura 13	Efecto del medicamento relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.....	59



## RESUMEN

El presente trabajo de indagación tuvo como **objetivo**: determinar la relación entre la gestión de suministros de bienes farmacéuticos relacionados a la complacencia de los usuarios, la **metodología**: El diseño fue no experimental, observacional, El tipo de indagación fue relacional de corte transversal, Para la primera variable la población de este estudio constituida por las boticas y farmacias del mercado Tambopata y alrededores (según datos DIREMID se encontró 8 boticas y 2 farmacias) y para la segunda variable los usuarios que acudieron a estos establecimientos farmacéuticos en los meses de Abril, Mayo, los **resultados**: Respecto a la relación entre la gestión de suministros y la complacencia este resultado 0,00. La planificación relacionada a la complacencia resulto 0,00 de los cuales el 60,0% planifican sus compras casi siempre y el 40,0% siempre, la relación entre el abastecimiento y la complacencia 0,00, el tiempo de dispensación el 20,0% casi siempre y el 80,0% siempre, el almacenamiento en relación con la complacencia 0,041 (no significativo) de los cuales la distribución de medicamentos, 70,0% indico que casi siempre y el 30,0% siempre. En cuanto al nivel de complacencia el 2,7% estuvo poco satisfecho, el 38,1% neutral el 49,8% muy satisfecho y el 9,4% totalmente satisfecho. **Conclusión**: la prueba Chi-cuadrado con un valor  $P= 0,05$  resulto 0,00 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.

**Palabras clave**: Gestión, suministros, satisfacción, establecimientos farmacéuticos.



## ABSTRACT

The aim of this inquiry was to explore the connection involving the managers of pharmaceutical supplies and user satisfaction. The methodology employed was non-experimental and observational, with a cross-sectional relational research type. For the first variable, the study population included pharmacies and drugstores in the Tambopata market and nearby areas (according to DIREMID data, there were 8 pharmacies and 2 drugstores). For the second variable, the participants were users visiting these establishments during April and May. The findings indicated a significant connection amongst supply managers and user satisfaction, with a result of 0.00. The planning related to satisfaction was 0.00, of which 60.0% plan their purchases almost always and 40.0% always, the relationship between supply and satisfaction 0.00, the waiting time 80, 0% almost always and 20.0% always, storage in relation to satisfaction 0.041 (not significant) of which the distribution of medications, 60.0% indicated that almost always and 40.0% always. Regarding the level of satisfaction, 2.7% were slightly satisfied, 38.1% were neutral, 49.8% were very satisfied and 9.4% were totally satisfied.

**Conclusion:** The Chi-square test conceded a P value of 0.00 with a threshold of 0.05, conducting to the receipt of the marginal hypothesis. This indicates that a significant relationship exists between the management of pharmaceutical product supplies and the satisfaction of users served in pharmacies within the Tambopata market.

**Keywords:** Management, supplies, satisfaction, pharmaceutical establishments.



## INTRODUCCIÓN

La disponibilidad de medicamentos y otros recursos estratégicos es un factor que contribuye a que se pueda acceder a estos recursos. adquiere más relevancia en el cuidado de la salud y actualmente ocupa un puesto relevante. predominante en los planes de salud de las naciones de la Región de las Islas Canarias Latinoamérica. Por otra parte, los medios de comunicación informan de manera continua sobre las dificultades que padecen los ciudadanos. Estos se vinculan, ya sea de manera positiva o negativa, con los medicamentos. Los productos que tienen el potencial de salvar vidas no deben ser considerados como simples mercancías, y garantizar un suministro apropiado debe ser una prioridad en los sistemas de salud. Los Estados Miembros enfrentan diversos retos para garantizar el acceso de sus poblaciones a insumos esenciales de salud pública; en este contexto, iniciativas como esta publicación ofrecen un valioso apoyo.

La OPS trabaja intensamente en el impulso del Fondo Estratégico, respondiendo a la necesidad de incrementar la disponibilidad de medicamentos mediante el fortalecimiento de los sistemas de suministro y su integración en los sistemas nacionales de salud. Es nuestra responsabilidad emprender todas las acciones necesarias para garantizar el derecho a la salud, y con ello, el acceso a los medicamentos, en el marco del desarrollo de sistemas y servicios de salud inclusivos y equitativos. (1)

Según la OMS, la eficiencia en la atención médica está estrechamente vinculada con la satisfacción del paciente, un elemento clave para garantizar la efectividad de los servicios de salud. Este organismo define la satisfacción del paciente como "el nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y



comunidades incrementan la posibilidad de alcanzar los resultados de salud esperados".

La satisfacción del paciente, aunque no cuenta con una definición exacta por parte de la OMS, es reconocida como un indicador fundamental para medir la efectividad de la atención sanitaria y promover la participación de los pacientes en su propio cuidado. El nivel de satisfacción del paciente se maneja para evaluar la eficacia en salud, y la OMS afirma que, para garantizar servicios efectivos, estos deben ser seguros, eficientes y centrados en las personas. Además, los servicios eficaces deben poseer ciertas características: deben ser oportunos, lo que implica realizarlos de manera adecuada en el tiempo y forma correctos; equitativos, asegurando que todos reciban el mismo tipo de atención sin distinción de género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica; e integrados, proporcionando al paciente un servicio de salud completo a lo largo de su vida.

El presente trabajo de investigación consta de IV capítulo; CAPITULO I, se examinó el contexto problemático y se planteó la relación entre la gestión de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. La revisión de los antecedentes en el CAPITULO II, donde se elaboró el marco teórico y conceptual, y en el CAPITULO III se llevó a cabo la metodología de estudio, donde el trabajo fue no experimental y fue de tipo relacional de tipo cuantitativo y transversal. Durante el CAPITULO IV, se llevaron a cabo los hallazgos y conclusiones. Se estableció que hay una correlación relevante entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1.1. Descripción del problema

###### A nivel, internacional

En la actualidad a nivel de Latinoamérica la competencia en el rubro farmacéutico va en aumento, por lo que para estar vigentes en el mercado se necesita tener medicamentos de eficacia aplicando una buena gestión de los bienes farmacéuticos. Existe innumerables establecimientos farmacéuticos como farmacias y boticas, de los cuales en muchos casos no aplican los procesos de planificación, abastecimientos, almacenamiento, por lo que esto puede traerle problemas en su rentabilidad, Otro problema es la complacencia al momento de la atención a los usuarios, la importancia del trato que reciben, el tiempo de espera, la confianza, y la eficacia de atención es indispensable para mejorar las empresas del rubro farmacéutico. La administración y gestión eficiente es crucial en el sector farmacéutico, dado que implica valorar el impacto en la salud y la vida de las personas. Así, resulta fundamental comprender la gestión de los hospitales y sus servicios, identificando tanto sus fortalezas como sus debilidades, ya que son factores clave en los procesos que afectan la atención al paciente.



## **A nivel nacional**

Perú cuenta con un sistema de salud fragmentado que es gestionado por cinco entidades: el MINSA, que proporciona servicios de salud al 60% de la población, abarcando al 30% de esta, mientras que el 10% restante corresponde a las FFAA, la PNP y el sector privado. Como hemos visto, el régimen de salud peruano se determina por una severa desintegración y una fragmentación con poca combinación horizontal tanto en el compromiso como en la prestación de servicios. Se entiende que el 30% de las farmacéuticas oficiales en el Perú admite el sistema laboral, pero el problema es que cuando algunos pagos se retrasan porque sienten que el salario es alto sin evaluación, los asociados que no están motivados por la falta de salario producirán. más que baja productividad ya que son un componente esencial y está claro que si un asociado se siente motivado e involucrado en su trabajo significa más del 100% de productividad en comparación con un asociado que no está satisfecho con su trabajo, por lo que se deben implementar buenas prácticas laborales. aplicado fuera del alcance de la comunicación efectiva para garantizar que comprendan los beneficios que reciben.

## **A nivel local**

En la provincia de Puno, nuestro régimen de salud los hospitales, por su complicación, necesitan una gestión y liderazgo efectivo, en lo que se describe a la apreciación del nivel de salud y eficiencia de vida de las personas, por lo que es ineludible entender cómo los hospitales brindan servicios, son gestionados. e identificar sus fortalezas y debilidades como



aspectos clave del proceso que afectan la atención al paciente dentro de los servicios prestados.

## **Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos y satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?
- ¿Qué relación existe entre el abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?
- ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?



## 1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

### **Justificación teórica**

Este trabajo ofrece una gran contribución, y con una gestión adecuada, no habrá escasez de medicamentos, equipos e insumos médicos, así como de las satisfacciones de los pacientes, dado el creciente valor de la opinión externa. La investigación presentada será un valioso recurso para implementar de manera efectiva la gestión del suministro de fármacos junto con las mejores prácticas de almacenamiento. Se busca proporcionar atención que supere los estándares de rendimiento establecidos, al mismo tiempo que se cumplen las expectativas del usuario y otras necesidades. Este proyecto se fundamentará en un estudio sobre las variables de la cadena de suministro farmacéutica y su efecto en la autosatisfacción. También es esencial abordar el fortalecimiento de las políticas de servicios de medicamentos para todos los usuarios sin excepción. La organización debe mejorar los servicios tanto para los usuarios como para todo el personal.

### **Justificación práctica**

La investigación establecerá los principios básicos de la gestión de la oferta de medicamentos. Al mismo tiempo, espera poder introducir mejoras en relación con los resultados obtenidos, identificar algunas lagunas e indicar dónde se podrían realizar mejoras en el ámbito farmacéutico.

### **Justificación metodológica**

Establecer la correspondencia entre la gestión de suministros de bienes farmacéuticos relacionados a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Se discuten los métodos de



investigación científica. El diseño transversal no experimental del método cuantitativo empleó escalas descriptivas y correlacionales. La técnica de recopilación de información manejada fue la encuesta, la cual facilitará la evaluación de ambas variables. A través del cuestionario como instrumento, se busca entender la relación entre la autosatisfacción del comprador y la atención farmacéutica, respaldada por la confirmación de expertos.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación. entre gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.
- Definir la relación entre el abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.
- Establecer la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.
- Analizar la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.



## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023

### 1.4.2. Hipótesis específicas

- La planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos está relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata
- Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.
- El almacenamiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos está relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.
- Existe una buena satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.

## 1.5. VARIABLES

Variable 1.

Gestión de suministros

Variable 2.

satisfacción del usuario



**1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Variable 1. Gestión de suministros	1.1. Planificación	1.1.1. Compras	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
		1.1.2. Referencia de precios	
		1.1.3. Objetivo	
		1.1.4. Información	
		1.1.5. Planificación y organización del Stock	
	1.2. Abastecimiento	1.2.1. Tiempo de dispensación	
		1.2.2. Proveedores	
		1.2.3. Proceso de dispensación	
		1.2.4. Comunicación	
		1.2.5. Medicamentos esenciales	
	1.3. Almacenamiento	1.3.1. Distribución	
		1.3.2. eficacia de los medicamentos	
		1.3.3. Efecto del medicamento	
Variable 2. Satisfacción del usuario	2.1. Satisfacción del usuario	2.1.1. Trato que recibe	a) Nada satisfecho b) Poco satisfecho c) Neutral d) Muy satisfecho e) Totalmente satisfecho
		2.1.2. Tiempo espera	
		2.1.3. Confianza	
		2.1.4. confortable	
		2.1.5. eficacia de atención	

Nota: Propia



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### A nivel internacional

Lezcano (3). En su investigación "Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS", los Materiales y métodos: La exploración requiere la utilización de diversos materiales, incluyendo bibliografías y recursos humanos, técnicos y financieros. La amplitud que el investigador otorga al tema o sujeto de estudio define la orientación de la investigación, en un intento por obtener resultados sobre el problema planteado. Los hallazgos indicaron que el 63,64% de los entrevistados se hallaba en el rango de 26 a 35 años, el 27,27% tenía entre 36 y 45 años y el 9,09% pertenecía al grupo de 46 a 55 años. En conclusión, es necesario implementar un programa mejorado que facilite la adquisición de medicamentos en los hospitales, prevenga la escasez de estos y garantice el acceso a los fármacos para los usuarios que requieren tratamiento.

**Romero (4).** En su tesis "Análisis del proceso logístico de insumos médicos de una empresa ubicada en Ecuador 2022". **Materiales y métodos:** Es un enfoque de métodos mixtos que es exploratorio, documental y descriptivo. Los métodos utilizados fueron fichas de observación y entrevistas. Con esta información en mente, el proyecto se centra en comprender los procedimientos de transacción



y optimizar las vías de comercialización para asegurar suficiente materia prima y dar ejemplo a las empresas que trabajan en esta actividad. **Resultado:** Este análisis nos permitió determinar el medio actual de la compañía e identificar las debilidades de cada proceso afectado, lo que nos permitió proponer mejoras utilizando herramientas como VSM Value Stream Mapping, 5s, etc. Cada vez se mejoró la nueva distribución del almacén. Un proceso centrado en mejorar la confiabilidad del cliente. **Conclusión:** El objetivo general de este trabajo es optimizar los métodos logísticos, centrándose en perfeccionar los bienes proporcionados a los consumidores. La falta de distribución, flujo de información, estandarización y cumplimiento del cliente en los procesos de suministro, trazabilidad, almacenamiento y distribución se puede detectar mediante herramientas de diagnóstico que ayudan a identificar fallas en los procesos logísticos.

**Espinoza (5).** En su tesis "sistema de gestión de eficacia para la atención farmacéutica en el hospital verde cevallos balda, Ecuador 2022" Asumió a manera de **objetivo** Establecer el nivel de agrado de los consumidores internos y externos de la sala de farmacia e identificar las discrepancias en la eficacia de los servicios farmacéuticos". **Materiales y métodos:** La técnica se aplicó mediante una entrevista a 222 usuarios de farmacias. En el caso de los usuarios externos, se evaluaron variables como la eficacia de la asistencia, los servicios de medicación y el cumplimiento del usuario. Por otro lado, para los usuarios internos, se investigaron proyectos enfocados en la empatía, la responsabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la comunicación. Colaborar con el personal de farmacia para evaluar la práctica profesional, métodos de control, ilustraciones básicas de administración operativa y percepción de riesgos. Hay



aspectos administrativos, estructurales, organizativos, educativos y de seguridad. decisión. Al tener los **resultados** Para cada producto se calcula el número medio de usuarios que cumplen con sus expectativas. Al encuestar a 178 pacientes, 2 químicos farmacéuticos, 2 técnicos de farmacia y 42 trabajadores de la salud, el 33,30% de los usuarios están complacidos con los servicios prestados. **Conclusión:** La satisfacción entre los consumidores externos fue baja, mientras que la satisfacción entre los beneficiarios internos y el personal de farmacia hospitalaria fue moderada, y se hicieron recomendaciones para un sistema de gestión del desempeño de los medicamentos.

**Sisalema (6).** En su tesis "Eficacia de atención y complacencia de los beneficiarios atendidos en reunión externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019". **Materiales y métodos:** Instituir la correlación entre la efectividad de la atención y la satisfacción del beneficiario en el ambulatorio. Los métodos desarrollados fueron métodos de encuesta y cuestionario y fueron validados en dos sondeos con contestaciones en grado ordinal con un coeficiente de encuesta. **Resultados** de correlación mostraron una relación significativa entre la efectividad de la atención y la autosatisfacción entre los beneficiarios atendidos en el ambulatorio ( $\rho = 0,516^{**}$  y  $P = 0,000$ ). **Conclusión:** Se halló que las dimensiones de la eficacia de la enfermería, como la interacción, el entorno, los resultados, la validez y la ecuanimidad, estaban elocuentemente relacionadas con las dimensiones de las variables de autosatisfacción, a saber, la conducta médica, la organización, el bienestar y el turno de espera.



## A nivel nacional

**Samane (7).** En su tesis "Gestión de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y suministros, así como la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022." **materiales y métodos:** hipótesis-deductivo, método cuantitativo, se entrevistó a un total de 365 clientes, un total de 6728 personas, utilizando 20 preguntas para evaluar la gestión del parto y el cumplimiento del paciente. **Resultados:** El análisis inferencial reveló significancia en  $p = 0.01$ , coeficiente de similitud  $Rho = 0.580$  (moderadamente positivo), se probaron las dimensiones, el diseño arrojó  $Rho = 0.465$  donde  $p = 0.01$  Significancia en relación con la entrega alcanzó una significancia de 0,404 significancia  $p = 0,01$  en comparación con el almacenamiento logró una significancia 0,01. **Conclusión:** Se demostró correspondencia entre la gestión del abastecimiento de medicamentos, equipos y materias médicas y la complacencia del paciente en la farmacia, con parámetros positivos a moderados.

**Briceño (8).** En su tesis "complacencia del usuario y eficacia atención en el servicio de farmacia de un hospital, Huancayo 2022". **El objetivo** fue establecer la correspondencia entre el agrado del usuario y la eficacia del tratamiento en farmacia hospitalaria. **Materiales y Métodos:** La encuesta fue básica, colateral y relacional, la población constituida por usuarios que compraron medicamentos en las farmacias se trabajó con 384 usuarios, selectos mediante muestreo no probabilístico, a los cuales se les empleó dos cuestionarios SERVQUAL para estas dos variables 0,773). **Resultados:** El 63,8% de los usuarios expresó satisfacción, el 33,6% dijo estar algo satisfecho La confiabilidad es buena; El 65,9% de las personas no está muy satisfecha y piensa que el aforo de



contestación es medio; usuarios satisfechos Los usuarios valoraron bien la tactilidad. **Conclusión:** No coexiste relación estadística entre la complacencia del usufructuario y la eficiencia de la atención en una farmacia hospitalaria de Huancayo en el año 2022.

**Blas (9).** En su tesis "Gestión de suministro de medicamentos y complacencia del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos. Trujillo, 2022". **Materiales y métodos:** Tipo de estudio: estudio no experimental, simple, correlacional, transversal. A 75 trabajadores de la salud que acudieron a farmacias especializadas al menos tres veces al año se les empleó un sondeo estructurado en escala Likert de dos puntos, un cuestionario centrado en variables de gestión de suministros, desarrollado y validado tras la revisión de expertos. **Resultados:** El 60% de los gestores de suministros son promedio y el 60% de los gestores de suministros están satisfechos con relación estadística altamente significativa como  $p < 0,05$  Spearman (Rho) positiva baja = 0,376. Las extensiones de acopio y comercialización no se relacionan significativamente con las variables externas de satisfacción del usuario, mientras que las extensiones de uso legítimo, selección y distribución sí se corresponden significativamente con las variables externas de satisfacción del usuario. **Concluyo** que coexiste una reciprocidad positiva y significativa entre las dos variables.

**Barrionuevo (10).** en su tesis "Complacencia del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, 2021". **Resultados:** Los clientes que acudieron a la Farmacia 03 y la Farmacia 01 en el distrito de Santiago de Surco expresaron su satisfacción en varios aspectos: orden y limpieza del lugar, así como el buen



estado del mobiliario (96,75%), la calidad de la iluminación, ventilación, el reconocimiento del personal y su adecuada vestimenta (91,5%), la disposición para resolver preguntas y consultas (96,75%), el trato y la calidad del servicio (96,75%), la rapidez y oportunidad del servicio (100,0%), la información apropiada sobre medicamentos y tratamientos (91,25%), la confianza en la farmacia o en el personal (98,5%), la atención empática hacia los usuarios (100,0%) y el cumplimiento de las expectativas del consumidor (100,0%).

Conclusión: El 95,06% de los usuarios piensa que la situación de la distribución es buena. El 4,94% de los usuarios cree que los medicamentos no se distribuyen lo suficiente. El 95,33% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención farmacéutica. El 4,67% de los compradores están insatisfechos con la actitud de servicio de los empleados de farmacia.

**Valer (11).** En su trabajo de investigación "Gestión del abastecimiento y abastecimiento de medicamentos esenciales en los Centros Materno-Infantiles de la Red Integrada de Salud de Lima Norte entre julio de 2018 y junio de 2019" tiene como **objetivo** determinar cómo gestionar el abastecimiento de medicinas fundamentales en Lima. Esto está relacionado con la entrega de medicamentos a la oficina del Centro Materno Infantil de la Red Integral de Salud del Norte.

**Materiales y métodos:** Se utilizaron encuestas cuantitativas, diseño correlacional descriptivo y métodos de encuesta para recopilar datos sobre el suministro de medicamentos esenciales. Investigadores expertos probaron un total de 20 elementos para determinar su aplicabilidad y resultados. **Resultados** revelaron una alta reciprocidad entre las dos variables ( $r_s = 0,996$ ). **Conclusión:** Vive una asociación significativa ( $p = 0,000$ ) entre la provisión de medicinas requeridas y su disponibilidad en los centros materno-infantiles.



## A nivel regional

**Jimenez (13).** En su tesis “Comparación del cumplimiento de buenas prácticas de prescripción octubre – diciembre 2018 y 2019 en el hospital base III Essalud – Puno 2024”. **Materiales y métodos:** Se indicó que la investigación utilizó un enfoque observacional, de tipo transversal y retrospectivo, caracterizado por su naturaleza relacional y un método de estudio comparativo. La muestra estuvo compuesta por 360 solicitudes del año 2018 y 361 solicitudes del año 2019. **Resultados** se observó que, en cuanto a la dimensión de los datos del paciente, el periodo de 2019 (con prescripciones electrónicas) mostró una diferencia significativa, excepto en el indicador de apellidos y nombres, donde no se identificó una variación relevante. Respecto a la dimensión de las particularidades terapéuticas del fármaco, no se hallaron diferencias significativas en los indicadores de denominación común internacional ni en la frecuencia de la dosis, se identificaron patrones específicos asociados a la frecuencia de la dosis. **Conclusiones:** Se determinó que la implementación del procedimiento de salud inteligente ESSI mejoró de manera notable las prácticas adecuadas de prescripción.

**Zela (14).** En su investigación “Administración de productos farmacéuticos y satisfacción laboral entre los encargados del departamento de farmacia en una Red de Salud Puno – 2023.” **Materiales y métodos:** La investigación se desarrolló con un enfoque básico, cuantitativo y observacional. **Resultados:** Los resultados estadísticos revelaron una relación significativa entre las dos variables, respaldada por la prueba de Chi-Cuadrado, que arrojó un valor de significancia asintótica (bilateral) de  $0.001 < 0.05$ . **En conclusión,** se determinó que existe una conexión relevante entre ambas variables, evidenciada por un



nivel regular en la gestión de bienes farmacéuticos, con un 68.4%, y un nivel deficiente en la satisfacción laboral, reflejado en un 84.2%.

**Hirpanoca (15).** En su tesis "Eficacia de atención farmacéutica y complacencia de usuarios del centro de salud Jorge Chávez, San Román - Puno, 2023.

**Materiales y métodos:** El estudio fue de carácter básico y descriptivo, con un diseño no experimental, con una muestra conformada por 208 personas.

**Resultado:** Respecto a la variable de eficacia en la atención farmacéutica, el 25.1% de los encuestados expresó una opinión favorable. En relación con la satisfacción del usuario, el 26.3% de los participantes manifestó una percepción positiva. **Conclusión:** Eficacia de la atención farmacéutica y el grado de satisfacción de los usuarios mostraron valoraciones positivas del 39% y 23%, respectivamente.

**Quispe (16).** En su tesis "eficacia de atención farmacéutica asociada al nivel de complacencia percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca 2021". **Materiales y métodos:** La muestra incluyó a 300 residentes. Se llevaron a cabo dos entrevistas; la primera consistió en 18 ítems que abordaron la variable de la atención inconsistente, mientras que la segunda constó de 10 ítems que midieron la satisfacción percibida por los usuarios.

**Resultados:** De un total de 300 encuestados, el 30,00% (90) afirma que la atención recibida fue adecuada y sin errores, mientras que el 28,67% (86) señala que la atención se brindó conforme al horario establecido del establecimiento farmacéutico. Además, el 26,67% (87) menciona la constante presencia del Químico Farmacéutico en el servicio. En cuanto a la confianza, el 24,33% (73) confía en el profesional farmacéutico que lo atendió, el 23,67% (71) considera la capacidad del Q.F. para respetar sus ideas y puntos de vista. Finalmente, el



25,67% (77). **Conclusión** Se pudo evidenciar que en relación a la dimensión de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibilidad del QF, así como sobre la información proporcionada acerca de los medicamentos, el análisis de varianza realizado mostró que, con un nivel de significancia superior a 0.05, hay una relación significativa con el grado de satisfacción del usuario en las farmacias de Juliaca, a excepción de la dimensión del entorno, donde no se encontró conexión con la satisfacción del consumidor.

**Sanca (17).** En su trabajo de indagación "Nivel de complacencia y eficacia de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud santa catalina, 2021". **Material y Método:** El diseño expositivo fue no experimental, descriptivo y transversal. El número total de usuarios es 290 y la población es limitada con una muestra de 165 usuarios. **Resultados:** El 72 encuestados manifestaron que el personal de farmacia fue tratado de manera inapropiada. En relación con la variable efecto enfermería, se observó que 84 usuarios sintieron que la información proporcionada no fue adecuada, mientras que los últimos 15 usuarios consideraron que las instalaciones de farmacia del centro Salud Santa Catalina estaban en buen estado. **Conclusión:** Se evidenció una correlación muy fuerte entre la efectividad de la atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de Pearson de 0,745 y un valor p de 0,000 (17). La tangibilidad de la información sobre la droga y química recibida, junto con la varianza del análisis estadístico, supera el nivel de significancia de 0,05 establecido en la investigación, lo que indica que, además de la dimensión ambiental, también existe cierta satisfacción entre los usuarios. En cuanto al número de empresas farmacéuticas en Juliaca, se observa una correlación significativa, aunque no con la satisfacción percibida por el usuario.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 1. Gestión de suministros

La gestión de suministros incluye proveedores que diseñan, fabrican y conceden productos a los compradores también incluye la coherencia de la elaboración, el almacenamiento, el lugar y el envío, una mejor integración de la capacidad de respuesta y la proactividad en las regiones atendidas. Esta cadena ha logrado incrementar las ventas de bienes y servicios al mismo tiempo que reduce el inventario y los costos operativos (8).

La responsabilidad de la gestión de suministros recae en el sistema de salud pública, abarcando no solo la implementación de métodos de adquisición que sean efectivos y eficientes, sino también la ejecución y administración de un modelo integral de sistema de suministro. Este modelo debe incluir todas las fases de la cadena operativa, que comprenden tecnologías para la selección, adquisición, distribución, optimización y almacenamiento. Su propósito es garantizar la disponibilidad de fármacos y artículos esenciales, así como asegurar la eficiencia del suministro y proporcionar atención oportuna a los usuarios. (8)

### 1.1. Planificación

Anticipar y compensar necesidades futuras. La información utilizable se maneja para garantizar un control y un desempeño efectivos para el futuro de la empresa y para guiar decisiones como salir de los mercados existentes o ingresar a nuevos mercados (18).

Se evalúa tanto desde nivel interno como externo, teniendo en cuenta recursos, posicionamiento, equipamiento, territorios de venta, competencia, mercado,



demografía, clientes y audiencias potenciales, etc. La respuesta a "¿Quiénes somos?" revelará nuestras fortalezas y debilidades, y "¿Dónde estamos?", que revelará amenazas y oportunidades (18).

### **1.1.1. Compras**

Es un conjunto de actividades elaboradas por empresas o instituciones farmacéuticas que posibilitan la compra de medicinas y dispositivos médicos adjuntos en planes de adquisiciones para compensar las necesidades de sus interesados, beneficiarios o receptores (19)

### **1.1.2. Referencia de precios**

La financiación de medicamentos por parte del sector público seguirá el sistema de precios de referencia. El monto máximo para financiar las presentaciones de medicamentos en los conjuntos correspondientes se establecerá como el precio de referencia, siempre y cuando sean recetados y dispensados utilizando fondos públicos. Es la cantidad que se abonará por conseguir una asistencia. En las que se manifiestan al instante de solicitar el producto (8).

### **1.1.3. Objetivo**

Los objetivos establecidos por las empresas farmacéuticas son los pasos marcados para lograr los resultados esperados por un negocio. Estos objetivos deben tener la capacidad de ser cuantificados con el fin de ser evaluados y, por consiguiente, se puedan tomar las acciones apropiadas para ajustar las estrategias si es necesario. Estos objetivos pueden ser establecidos tanto para cada departamento como para la totalidad de la empresa, así como también pueden ser definidos para los empleados e incluso para los clientes (20).



## 1.1.4. Información

Se encuentra en ISO se muestra de manera Manual, guías, directivas, mensajes, bases de datos, decretos, MOF. (18)

## 1.1.5. Stock

El nivel de inventario perfecto nos posibilita satisfacer las demandas de nuestros clientes con la menor inversión posible. Para alcanzar el inventario óptimo, es recomendable adquirir en cantidades significativas solo aquellos productos que estemos seguros de que podremos vender. Adquirir la cantidad adecuada considerando el tiempo estimado para su venta. De esta forma lograremos autofinanciarlo (venderlo antes de pagarlo) y, también, reduciremos los costos de posesión que están ligados al pedido. Adquirir productos con demasiada precaución puede llevarnos a quedarnos sin existencias, lo que resultaría en daños económicos y de reputación. Es conveniente evitar mantener inventario en el almacén que tarde más de 60 días en venderse (coeficiente de rotación o  $CR = 6$ ). Sería aún óptimo si el stock almacenado se vende en un plazo de 45 días ( $CR = 8$ ), a menos que se hayan acordado plazos de pago más largos (90, 120, etc.) (9). Negociar y unir. Es necesario entablar negociaciones con el vendedor respecto a las condiciones de compra, sobre todo cuando se trata de adquisiciones directas. Además, es importante unificar las compras con el fin de reducir el inventario promedio y optimizar la eficacia de los costos, principalmente en farmacias de tamaño mediano o pequeño (9).

## 1.2. Abastecimiento

El suministro correcto de remedios juega un papel decisivo en la cadena de cuidado de la salud. En varias naciones en vías de progreso, la disposición de la



atención se concierne estrechamente con la disponibilidad de medicinas. No obstante, aún persisten enormes desafíos en este ámbito. Frecuentemente, los recursos asignados para la adquisición de fármacos fundamentales en estas naciones resultan escasos y se focalizan mayormente en las instalaciones de atención de nivel dos y tres. A esta carencia de recursos se añaden los desafíos vinculados a la planificación, compra, transporte, guarda y reparto de dichos elementos (19).

### **1.2.1. Plazo de entrega**

Los medicamentos han de ser proporcionados cuando el paciente los solicite. Si por alguna razón no se proporcionan todos estos servicios, las EPS deberán entregarlos en un plazo máximo de 48 horas, a partir del momento en que el afiliado los solicite. La entrega se transportará a cabo en la residencia o lugar de trabajo del afiliado, previa autorización de este (20).

### **1.2.2. Proveedores**

Los proveedores de materias primas farmacéuticas juegan un papel clave en nuestra cadena de suministro. Estos proveedores nos proporcionan los ingredientes y compuestos químicos requeridos para crear medicamentos y productos farmacéuticos. La importancia crucial de la eficacia y la trazabilidad de estas materias primas radica en asegurar la seguridad y efectividad de nuestros productos.

### **1.2.3. Entrega de pedidos**

La industria farmacéutica necesita contar con dispositivos y maquinaria especializada para facturar a cabo las diferentes fases de fabricación. Los



vendedores nos suministran una variedad de equipamientos como reactores, mezcladoras, y métodos de dosificado y rotulado. Estos dispenseros deben satisfacer estrictos criterios de efectividad y seguridad con el fin de afirmar la defensa de nuestros activos. Colaborar con proveedores reconocidos y de confianza nos brinda acceso a equipos de vanguardia que cumplen con exigentes estándares de eficacia. (21)

#### **1.2.4. Comunicación**

Se trata de la circulación de información entre distintas redes, ya sean estructuradas o informales, que se direccionan de acuerdo con los roles definidos en los flujogramas. La fluidez de la información se manifiesta a través de los mensajes que se emiten desde la dirección de la empresa hacia los colaboradores de niveles inferiores (21).

#### **1.2.5. Existencia de medicamentos**

Gestión de inventarios y manejo proactivo de existencias. Nos referimos al control de stock como el sistema esencial para garantizar que la farmacia cuente con la cantidad adecuada de productos o que estén solicitados. Por otro lado, el manejo de inventarios implica no solo supervisar, sino también gestionar con destreza los datos concretos necesarios para fundamentar decisiones de adquisición seguras (como cuándo adquirir, la cantidad adecuada, qué almacenar, la calidad del servicio de los proveedores, entre otros aspectos). Por favor, reformula el texto en un estilo más suave.



### 1.3. Almacenamiento

El sitio donde almacena su medicina puede influir en su eficacia. Descubra cómo guardar correctamente su medicamento para evitar que se deteriore. Por favor, asegúrese de administrar su medicación debidamente. Tenga en cuenta que la exposición al calor, aire, luz y humedad puede afectar la efectividad de su remedio. Guarde sus medicinas en un sitio fresco y seco. Como modelo, sería conveniente guardar los objetos en la casilla del vestidor o en un armario de la cocina, procurando situarlos lejos del calentador, el fregadero y cualquier dispositivo que emita calor. También es posible guardarlos en una cesta de almacenaje, en algún estante o en una vitrina (19). Si eres como la generalidad, es probable que mantengas tus medicamentos en el gabinete del baño. Sin embargo, la temperatura elevada y la humedad presentes en el fregadero, la ducha y la bañera podrían causarles daño. Los medicamentos podrían perder eficacia o descomponer antes de su fecha de caducidad. Las tabletas y las cápsulas son sensibles al calor y la humedad, lo que puede deteriorarlas fácilmente. Las pastillas de ácido acetilsalicílico (aspirina) se disuelven al entrar en contacto con vinagre y ácido salicílico, provocando irritación estomacal. Mantén siempre el remedio en su recipiente único. Retire la mota de algodón del recipiente del remedio, ya que puede provocar la entrada de humedad en el recipiente. Interrogue al farmacéutico acerca de las indicaciones particulares de almacenamiento. Mantenga a los niños protegidos. Es importante mantener las medicinas fuera del alcance y la perspectiva de los infantes en todo momento. Guarde sus medicinas en un armario con llave o seguro para mantenerlas fuera del alcance de los niños (19).



### **1.3.1. Área de distribución**

De acuerdo con el espacio disponible, la distribución varía según las funciones necesarias, tales como almacenaje, recepción, despacho, oficina y servicios auxiliares. En lo que respecta a la comercialización de fármacos y bienes farmacéuticos, el objetivo es obtener, almacenar y facilitar la liquidación de estos artículos al consumidor de manera eficiente. En realidad, este proceso se lleva a cabo mediante la exención realizada por el boticario. (19)

### **1.3.2. Eficacia de medicamentos**

La eficacia de un medicamento se ve influenciada por varios factores como su identificación, integridad, comprendido o eficacia, así como sus propiedades químicas, físicas y biológicas. Asimismo, la administración e inspección durante su proceso de producción juegan un papel crucial en su capacidad para lograr el efecto deseado (22).

### **1.3.3. Efecto del medicamento**

Después de la administración de los medicamentos, el ingrediente activo se introduce en la circulación y es llevado hasta la sangre del área específica. Cuando el medicamento llega a la parte específica del cuerpo, se relacionará con las células locales para generar los resultados esperados. La mayoría de los compuestos medicinales son identificados por un tipo particular de célula y ejercerán su efecto ya sea en la superficie celular o serán transportados al interior de ella. Esto ocurre debido a que las células de nuestro cuerpo poseen moléculas en su superficie conocidas como receptores. Los medicamentos se unen a los receptores específicos (similar a como una llave se ajusta en una cerradura), lo que provoca una reacción en la célula y lleva a la activación o



desactivación de un efecto (ver diagrama abajo). Así es como la estimulación y la inhibición impactan la actividad celular (22).

#### **1.3.4. Almacenamiento adecuado**

Hace referencia a la custodia de los bienes. Una excelente organización es fundamental para que sea sencillo acceder y gestionar la mercancía. Almacenar los materiales y bienes requiere considerar dos aspectos importantes: nuestra comodidad y la disposición correcta de los bienes. Es importante considerar que, al organizar los materiales, es recomendable apilarlos según su peso, tamaño y función, colocando los más soporíferos en la fracción inferior y los más livianos en la parte preferente. Los bultos o paquetes grandes deben ubicarse en la parte inferior, mientras que los pequeños irán en la parte superior. También es importante considerar los materiales que utilizamos con mayor frecuencia antes de colocarlos debajo de aquellos que utilizamos con menos frecuencia, ya que sería poco práctico hacerlo al revés. Así que, lo que permanezca en la parte superior será lo que utilicemos con mayor frecuencia (19).

#### **1.3.5. Distribución**

La colocación de medicamentos y bienes farmacéuticos envuelve la adquisición, conservación y entrega de dichos bienes al comprador final. En realidad, esto se lleva a cabo mediante el proceso de dispensación que ejecuta el farmacéutico.

## **2. Complacencia**

La satisfacción del beneficiario es un indicador fundamental de la calidad de la atención en los servicios de salud. Conocer el grado de satisfacción de los pacientes permite detectar áreas que requieren ajustes y, al mismo tiempo,



consolidar aquello que ya se está haciendo bien, con el objetivo de desarrollar un sistema de salud que responda eficazmente a las expectativas de quienes lo utilizan. La percepción positiva del paciente respecto a la atención médica recibida es un factor determinante, ya que se utiliza frecuentemente como indicador para valorar la calidad del servicio prestado. Además, el confort del paciente influye de manera significativa en los resultados clínicos, en su fidelidad hacia el sistema de salud y en la probabilidad de que surjan denuncias por mala praxis. (23)

## **2.1. Expectativa**

Las expectativas del cliente comprenden todas las circunstancias y desenlaces que aguarda tu cliente de cada interacción con tu empresa. Algunas de ellas destacarán por su importancia estratégica, originada en una minuciosa evaluación y proceso informativo, mientras que otras se caracterizarán por ser más emocionales o reactivas. (24)

### **2.1.1. Trato**

Es importante mostrar cortesía, disposición para ayudar, entusiasmo, empatía y puntualidad al atender a los usuarios. Es fundamental brindar un trato especial al usuario, considerándolo como la figura central y el corazón de nuestra labor. Es necesario mejorar los procesos internos del servicio que involucran la interacción con el usuario. Es fundamental que el paciente sienta que el médico le comunica con sinceridad. Para lograrlo, es crucial considerar la importancia de la gestualidad y el lenguaje corporal. Resulta crucial mantener contacto visual, mantener las manos en un lugar visible y evitar cruzar los brazos (23).



## **2.1.2. Tiempo espera**

El turno de aguardo en atención al interesado es un indicador que evalúa la cantidad de tiempo que un cliente tendrá que aguardar para recibir asistencia. El tiempo medio de espera (TME) es útil para evaluar la satisfacción de los consumidores con el servicio de atención al cliente. Si deseas mejorar la experiencia de tus clientes, simplemente reduce el tiempo de espera y estarás en la dirección correcta. Para que comprendas el concepto de tiempo de espera en la asistencia de atención al comprador (25).

## **2.1.3. Confianza**

La confianza del cliente surge de enfoques estratégicos destinados a cultivar una relación comercial sólida. Cuando alguien confía en tu marca, es porque se siente cómodo adquiriendo tus bienes y servicios, ya que cubren sus escaseces y superan sus expectativas. La confianza en una marca se basa en la conexión que los clientes establecen con ella. Es crucial construir confianza en la marca, ya que puede influir significativamente en la decisión de un cliente de seleccionar tu marca en lugar de la de un competidor. (26)

## **2.1.4. Confortable**

El bienestar físico y la sensación de tranquilidad son aspectos importantes para considerar en el ámbito de la farmacia, donde se centra en el confort. El confort se puede experimentar a través del alivio, la serenidad y la elevación espiritual. Es una vivencia integral para la persona luego de haber sido atendida con comodidad (26).



## **2.1.5. Eficacia de Atención**

La eficacia de la atención se describe al grado en que los servicios sanitarios incrementan las oportunidades de obtener resultados positivos en la salud, tanto a nivel personal como en el ámbito de la población. Se basa en saberes profesionales respaldados por pruebas y es crucial para lograr la cobertura de salud universal. La eficacia en la prestación de servicios sanitarios se distingue por su enfoque en los sujetos, las comunidades y las familias, con grados ideales de seguridad, eficacia, rapidez, eficiencia y acceso equitativo como atributos. (26).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Establecimiento farmacéutico**

Se cree como establecimiento farmacéutico a cualquier lugar dedicado a actividades como la elaboración, acopio, comercialización, mercantilización, exención, revisión, o garantía de la eficacia de remedios, módulos médicos, unidades primas necesarias para su creación y otros bienes acreditados. (27)

### **2.3.2. Gestión**

Procedimiento que se realiza junto con otros con el objetivo de lograr algo o solucionar un asunto. Serie de acciones ejecutadas para gestionar y supervisar una empresa o negocio (6).

### **2.3.3. Producto farmacéutico**

Producto farmacéutico o remedio es cualquier sustancia, ya sea de principio natural, biológico, sintético o una combinación de estos, que ha sido creada a través de procesos químicos, biológicos o biotecnológicos, y que se emplea para



prevenir, determinar, aliviar, tratar o remediar enfermedades en las personas (30).

#### **2.3.4. Complacencia**

Impresión de júbilo y satisfacción al haber cubierto una necesidad o pretensión.

Sinónimos: felicidad, deleite, disfrute, satisfacción. Antónimos: complacencia, agrado (23).

#### **2.3.5. Suministros**

Cuando se menciona el suministro, se está hablando de proporcionar lo necesario a alguien en un acto concreto. El concepto abarca tanto la provisión de alimentos y utensilios como los objetos y efectos suministrados (19).



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue no experimental ya que se realizó sin manipular variables, sino observando fenómenos en su contexto natural. Se utilizó para describir comportamientos, características o establecer relaciones entre variables.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo es básico de nivel correlacional de corte transversal (nivel básico porque este tipo de investigación busca aportar conocimiento teórico sin manipular las variables y correlacional estudia la relación entre dos o más variables sin intervenir en ellas).

#### 3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue hipotético - deductivo, con un enfoque cuantitativo. El cual se aplicó a 10 establecimiento farmacéuticos y posteriormente a los usuarios.

#### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.4.1. Población

Para la primera variable la población de este estudio estuvo compuesta por las boticas y farmacias del mercado Tambopata y alrededores (según datos

DIREMID se encontró 8 boticas y 2 farmacias) y para la segunda variable los consumidores que concurrieron a estos establecimientos farmacéuticos en los meses de abril, mayo.

### 3.4.2. Muestra

El modelo estará establecido por el total de boticas y farmacias del mercado Tambopata (8 boticas y 2 farmacias) y para la segunda variable la muestra será de 331 consumidores que asisten establecimientos farmacéuticos en los meses de abril y mayo del 2024.

$$n = \frac{Z^2 x N x p x q}{E^2(N - 1) + Z^2 x p x q}$$

Donde:

- $n$ = Es el volumen de la muestra
- $N$ = Volumen de la población = 3200
- $Z$ = Nivel de confianza 95% por lo que  $Z = 1.96$
- $p$  y  $q$ = 50%, por lo que  $p$  y  $q = 100\%$
- $p$ = Posibilidad a favor = 0.5
- $q$ = Posibilidad en contra = 0.5
- $E$ = Error 0.05
- Obteniendo:

$$(1) \quad n = \frac{1.96^2 x 3200 x 0.5 x 0.5}{0.05^2(3200-1)+1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$(2) \quad n = \frac{2304,96}{5,9975}$$

$$(3) \quad n = 331,27$$



(4)  $n = 331$

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Para la primera variable se consideró las boticas y farmacias legales, del mercado Tambopata y alrededores.

Se tomó en cuenta solo a los usuarios que voluntariamente quisieron participar.

Para el nivel de complacencia se tomó en cuenta solo beneficiarios de 18 a 50 años.

Solo se tomó en cuenta a usuarios que compren medicamentos.

## CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

No se consideró boticas o farmacias informales.

No se tomó en cuenta a los usuarios que no quisieron participar voluntariamente.

Para el nivel de complacencia no se tomó en cuenta menores de edad e individuos octogenarios.

No se tomó en recuento a las personas que compren diferentes bienes como cosmética, y bebidas.

## 3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INDAGACIÓN

### Técnica

Variable 1: encuesta

Variable 2: encuesta

### Instrumento

Variable 1: cuestionario

Variable 2: cuestionario



se emplearon dos encuestas como herramienta, la primera para la variable administración de recursos y la segunda para el nivel de satisfacción. El material empleado proviene de la investigación de Yessica Paola Samamé Trelles, quien llevó a cabo su estudio titulado Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes que fueron atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

### 3.6. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el análisis de los datos se aplicó la prueba estadística Chi-Cuadrado, considerando un nivel de significancia menor a 0,05. Este procedimiento se llevó a cabo utilizando la fórmula correspondiente para determinar la relación entre las variables evaluadas:

$$CHI^2_c = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fo}$$

Donde:

$\sum$  = Es la suma de una serie de valores o términos.

fe = El valor esperado de la celda.

fo = El valor observado de la celda.

### 3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### VALIDEZ

Los instrumentos empleados en esta investigación fueron adquiridos por Samame Y. (6). El procedimiento de verificación se inicia con la entrega de la carta de presentación, el certificado de verificación y la matriz de operaciones. Los instrumentos consisten en dos sondeos, que son evaluados y validados por



ciertos especialistas, tres para ser precisos, con conocimientos relacionados con el asunto.

## **CONFIABILIDAD**

Para establecer la fiabilidad del dispositivo, Samame Y. (6) llevó a cabo un ensayo piloto con 20 interesados del servicio de farmacia y aplicó el factor de confiabilidad Alpha de Cronbach para la comprobación, logrando 0.887, dicho dispositivo es fiable.

## **3.8. PLAN DE RECOPIACION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

### **Plan de recolección de datos**

Se programó los días para la colecta de cifras durante los meses de abril y mayo, el cual en algunos casos se dejó las fichas de recopilación de datos a los trabajadores, monitoreando diariamente el total de usuarios encuestados durante los 2 meses.

### **Procesamiento de datos**

La recolección de datos de esta investigación fue organizada inicialmente en Microsoft Excel. Posteriormente, la información fue procesada y analizada mediante el software estadístico SPSS versión 25, lo que permitió una interpretación más precisa y detallada de los resultados.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 RESULTADOS

VARIABLE: GESTIÓN DE SUMINISTROS.  
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**TABLA N° 1.** Compras relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Compras	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	3	30,0	2	20,0	1	10,0	6	60,0
Siempre	1	10,0	3	30,0	0	0,0	4	40,0
TOTAL	4	40,0	5	50,0	1	10,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario

 $X^2C= 13.522$  $X^2T= 9.685$ 

GL= 2

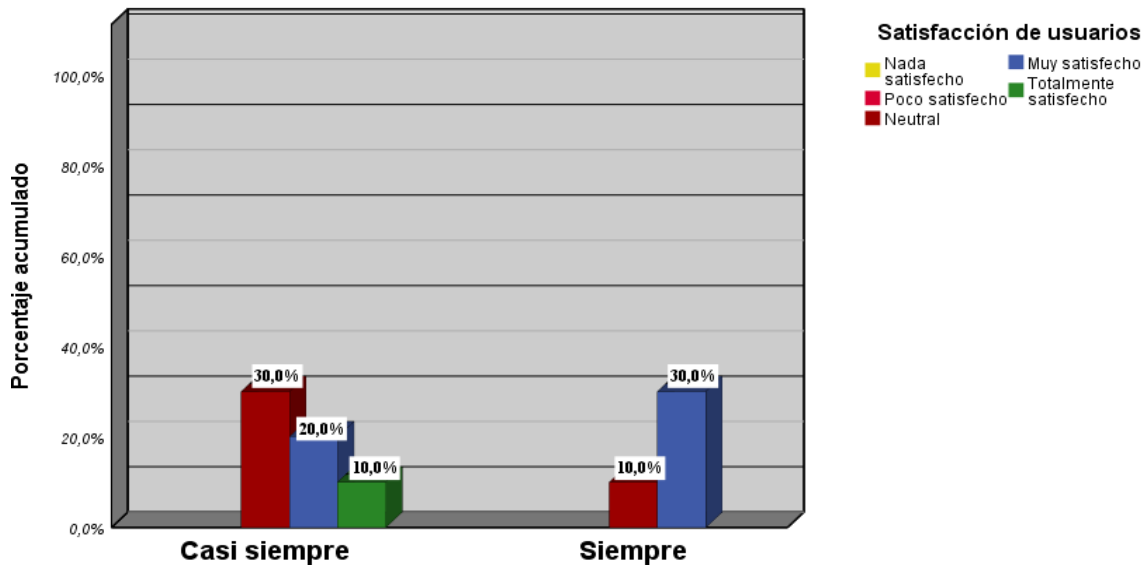
P = 0,001

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 1.** Compras relacionado a la complacencia de los beneficiarios

atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 1

### INTERPRETACION:

Respecto a las compras relacionadas a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 60,0% tiene compras casi siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia ecuánime, el 20,0% Muy complacido y el 10,0% totalmente satisfecho. El 40,0% tiene compras siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho. La  $X^2C = 13.522$  es mayor a la  $X^2T = 9.685$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado resulto 0,001, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa en la que las Adquisiciones están vinculadas a la satisfacción de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su labor de investigación, realizó su trabajo de estudio "Propuesta de mejora en el proceso



de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS”  
el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resultado 0,001 donde se aceptó a  
la hipótesis alterna, donde las compras se relacionan al nivel de complacencia.

**TABLA N° 2.** Referencia de precios relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Referencia de precios	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	4	40,0	3	30,0	1	10,0	8	80,0
Siempre	0	0,0	2	20,0	0	0,0	2	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 11.522$

$X^2T= 7.565$

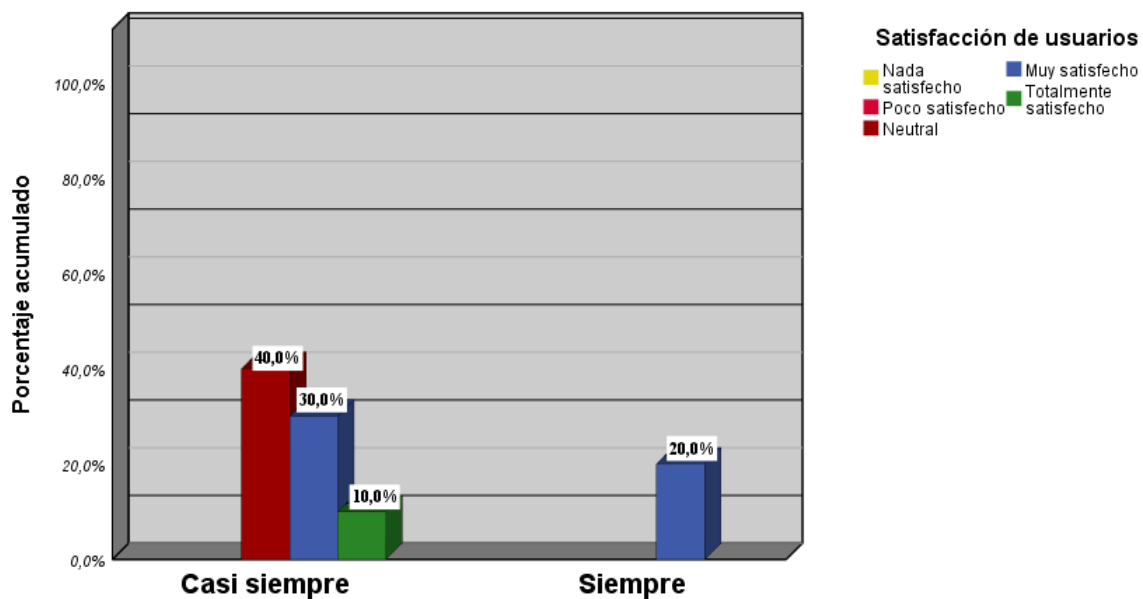
GL= 2

P = 0,023

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 2** Referencia de precios relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 2



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la referencia de precios relacionados a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 80,0% tiene compras casi siempre de los cuales el 40,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El 20,0% tiene las referencias de precios siempre de los cuales el 0,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 20,0% Muy satisfecho.

La  $X^2C = 11.522$  es mayor a la  $X^2T = 7.565$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado calculado es 0,023, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa en la que los precios se relacionan con la satisfacción de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias. En esta, la referencia de precios está vinculada a la satisfacción de los compradores que son atendidos en farmacias y boticas del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato (IESS)" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resultado 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde las referencias de precios se relacionan al nivel de complacencia.

**TABLA N° 3.** Objetivo relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Objetivo	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
A veces	1	10,0	0	0,0	1	10,0	2	20,0
Casi siempre	2	20,0	4	40,0	0	0,0	6	60,0
Siempre	1	10,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C = 3.522$

$X^2T = 2.685$

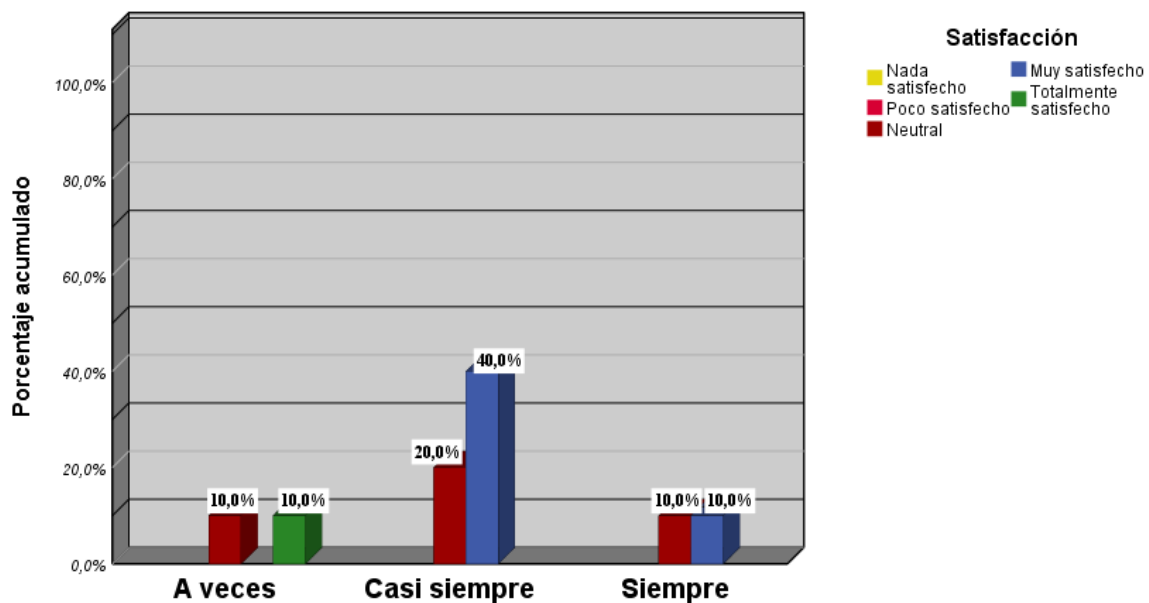
GL = 2

P = 0,041

PROBABILIDAD = 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 3.** Objetivo relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 3



## INTERPRETACIÓN:

Respecto al objetivo relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 20,0% tiene los objetivos a veces de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral y el 10,0% totalmente satisfecho. El 60,0% tiene los objetivos casi siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 40,0% Muy satisfecho. El otro 20,0% tiene los objetivos siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 10,0% Muy satisfecho.

El análisis de Chi-cuadrado resulto 0,041 rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alterna donde los objetivos están correlacionados a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato (IESS)" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde el objetivo se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 4.** Información relacionada a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Información	Complacencia de usuarios						Total	
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
A veces	1	10,0	1	10,0	0	00,0	2	20,0
Casi siempre	3	30,0	4	40,0	1	1,0	8	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 7.242$

$X^2T= 8.285$

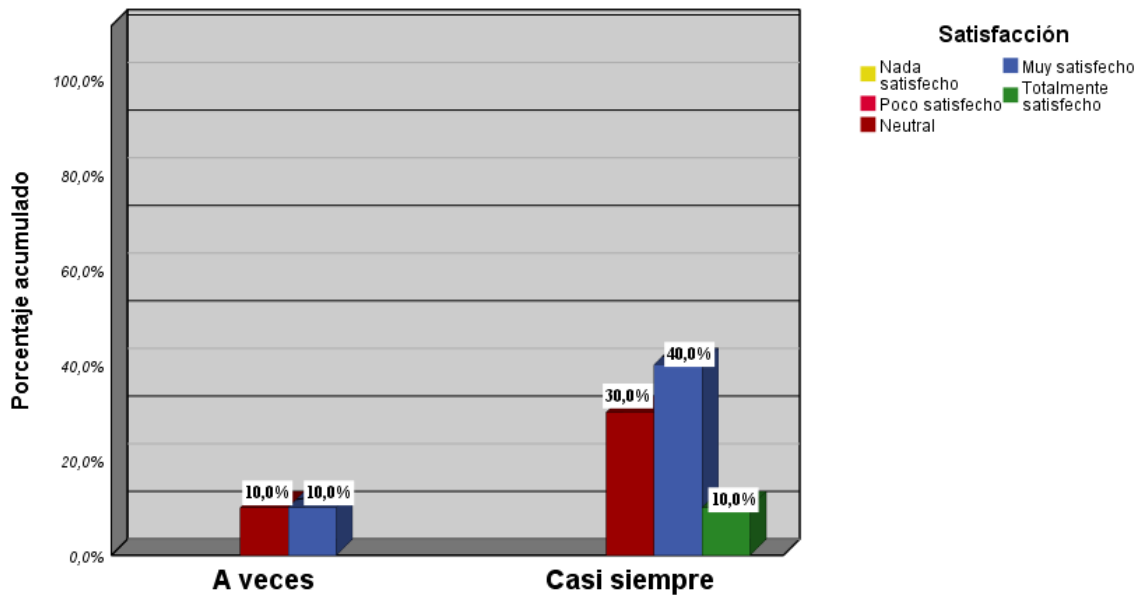
GL= 2

P = 0,000

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 4.** Información relacionada a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 4



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la información relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 20,0% tiene la información a veces; de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral y el 10,0% Muy satisfecho. El 80,0% tiene información siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 40,0% Muy satisfecho y el 1,0% totalmente satisfecho.

La prueba de Chi-cuadrado resulto 0,000, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alterna donde la información están relacionados a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato (IESS)" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde la información se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 5.** Planificación y organización del Stock relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Planificación y organización	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	3	30,0	2	20,0	1	10,0	6	60,0
Siempre	1	10,0	3	30,0	0	0,0	4	40,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 4.522$

$X^2T= 2.458$

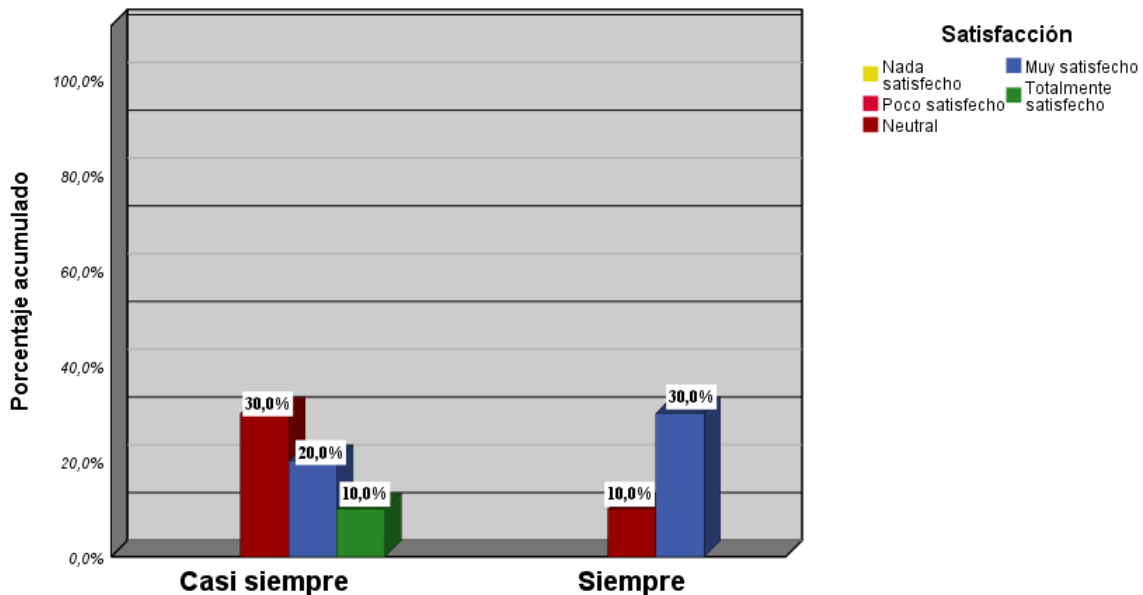
GL= 2

P = 0,000

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 5.** Planificación y organización del Stock relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 5



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la planificación y organización relacionadas a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 60,0% tiene la planificación y organización casi siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 20,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El 40,0% tiene la planificación y organización siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho.

La  $X^2C = 4.522$  es mayor a la  $X^2T = 2.458$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado. resultado 0,000, rechazando la Hipótesis. nula y aceptando la Hipótesis alternativa en la que la organización y la planificación están vinculadas con la satisfacción de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato (IESS)" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resultado 0,001 donde se aceptó a la conjetura alterna, donde la planificación y organización se relaciona al nivel de complacencia.

## DIMENSIÓN: ABASTECIMIENTO

**TABLA N° 6.** Tiempo de dispensación relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Tiempo de dispensación	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	1	00,0	1	10,0	0	10,0	2	20,0
Siempre	3	30,0	4	40,0	1	10,0	8	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 7.522$

$X^2T= 2.685$

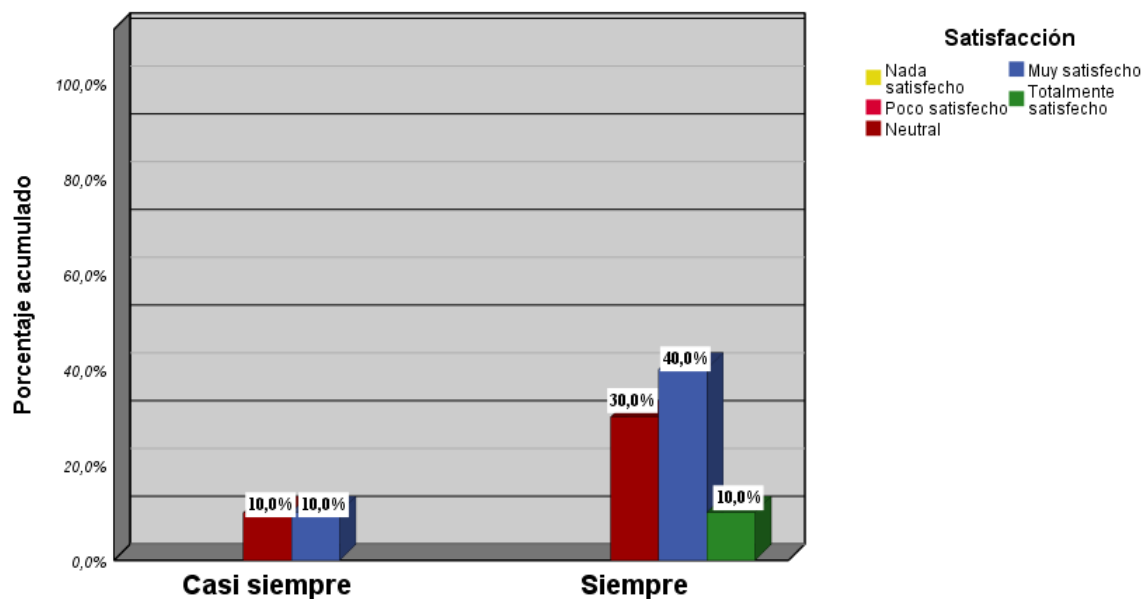
GL= 2

P = 0,045

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 6.** Tiempo de dispensación relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 6



## INTERPRETACIÓN:

Respecto al tiempo de dispensación relacionada a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 20,0% tiene el tiempo de dispensación casi siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El 80,0% tiene el tiempo de dispensación siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 40,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho.

La prueba de Chi-cuadrado resulto 0,045, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa donde se relaciona el tiempo de dispensación con la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en. boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resultado 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde el tiempo de dispensación se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 7.** Proveedores relacionados a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Proveedores	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Siempre	4	40,0	5	50,0	1	1,0	10	100,0
TOTAL	4	40,0	5	50,0	1	10,0	10	100,0

Fuente: cuestionario elaboración propia

$X^2C= 8.452$

$X^2T= 3.125$

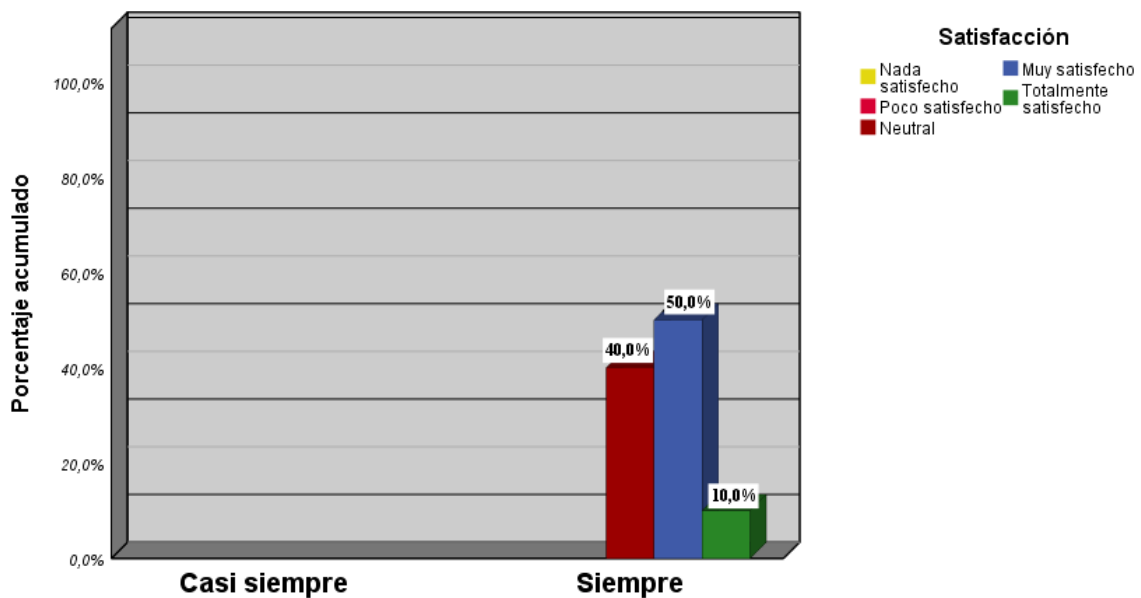
GL= 2

P = 0,030

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 7.** Proveedores relacionados a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 7



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a los proveedores relacionadas a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 100,0% tiene proveedores siempre de los cuales el 40,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 50,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho.

La  $X^2C = 8.452$  es mayor a la  $X^2T = 3.125$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado resulto 0,030, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa donde se relaciona el tiempo de dispensación con la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata., Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su trabajo de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, en el que los proveedores se relacionan al nivel de complacencia.

**TABLA N° 8.** Proceso de dispensación relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Proceso de dispensación	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	1	20,0	1	20,0	0	0,0	2	40,0
Siempre	3	20,0	4	30,0	1	10,0	8	60,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

$X^2C = 4.522$

$X^2T = 1.685$

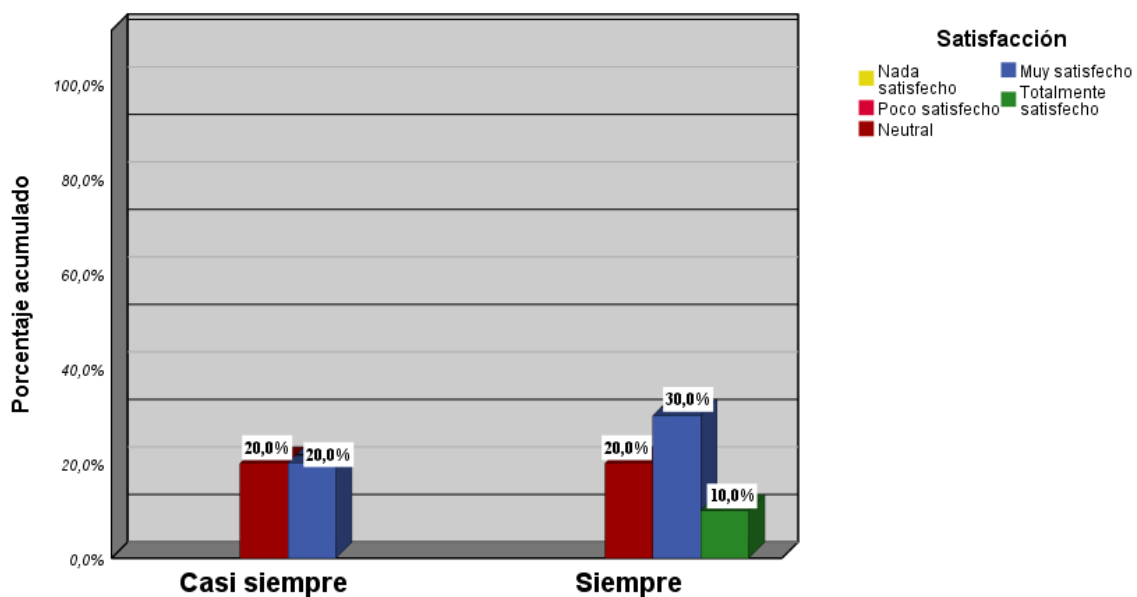
GL = 2

P = 0,000

PROBABILIDAD = 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 8.** Proceso de dispensación relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 8



## INTERPRETACION:

Respecto al proceso de dispensación relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 40,0% tiene compras casi siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral y el 20,0% Muy satisfecho. El 60,0% tiene el proceso de dispensación siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho.

La prueba de Chi-cuadrado resulto 0,000, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa donde se relaciona el tiempo de dispensación con la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde el proceso de dispensación se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 9.** Comunicación relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Comunicación	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	3	30,0	4	40,0	1	10,0	8	80,0
Siempre	1	10,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C = 4.522$

$X^2T = 3.685$

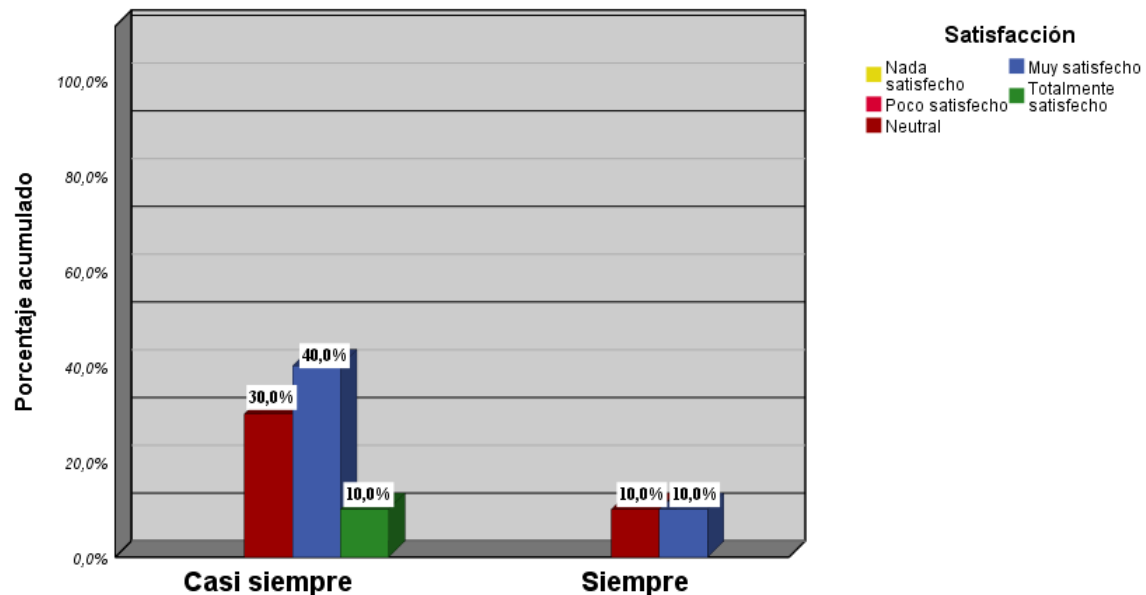
GL= 2

P = 0,037

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 9.** Comunicación relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 9



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la comunicación relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 80,0% tiene comunicación casi siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 40,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El 20,0% tiene compras siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 10,0% Muy satisfecho.

La  $X^2C = 13.522$  es mayor a la  $X^2T = 9.685$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado resulto 0,001, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa donde se relaciona el tiempo de dispensación con la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde la declaración corresponde al nivel de complacencia.

**TABLA N° 10.** Medicamentos esenciales relacionados a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Medicamentos esenciales	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	1	10,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0
Siempre	3	30,0	4	40,0	1	1,0	8	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 11.522$

$X^2T= 7.685$

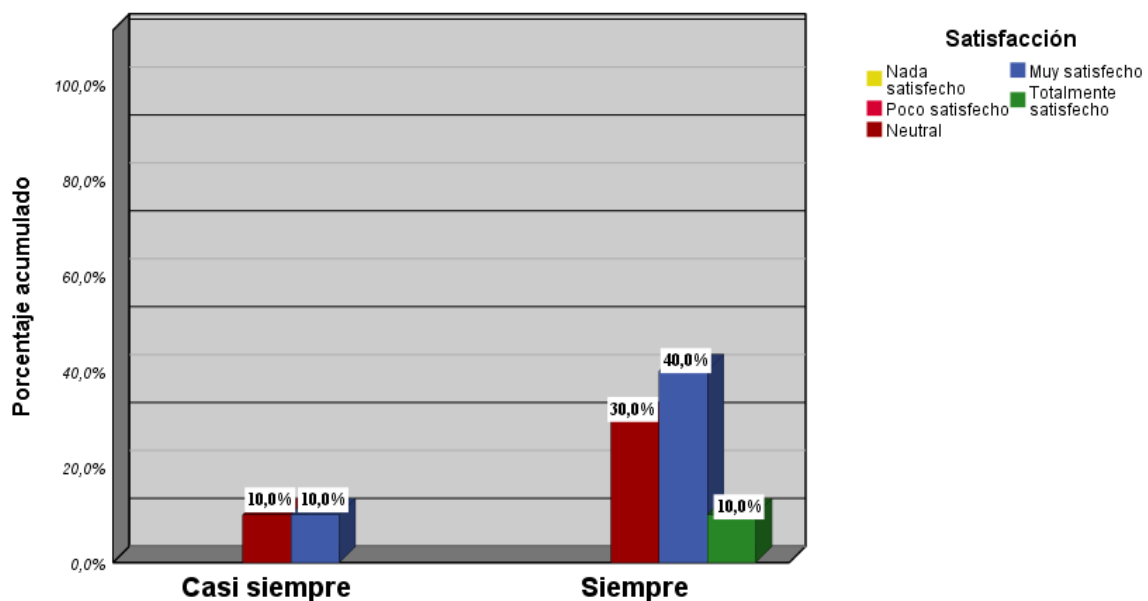
GL= 2

P = 0,032

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 10.** Medicamentos esenciales relacionados a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 10



## INTERPRETACION:

Respecto a los medicamentos esenciales relacionados a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 20,0% tiene medicamentos esenciales casi siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 10,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El otro 80,0% tiene medicamentos siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 40,0% Muy satisfecho y 10,0% totalmente satisfecho.

La prueba de Chi-cuadrado reflejo 0,032, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa en la que los fármacos están vinculados con la complacencia de los pacientes. atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su trabajo de indagación "Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resultado 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde los medicamentos esenciales se relacionan al nivel de complacencia.

## DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO

**TABLA N° 11.** Distribución relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Distribución	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	3	30,0	3	30,0	1	10,0	7	70,0
Siempre	1	10,0	2	20,0	0	00,0	3	30,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 7.245$

$X^2T= 3.685$

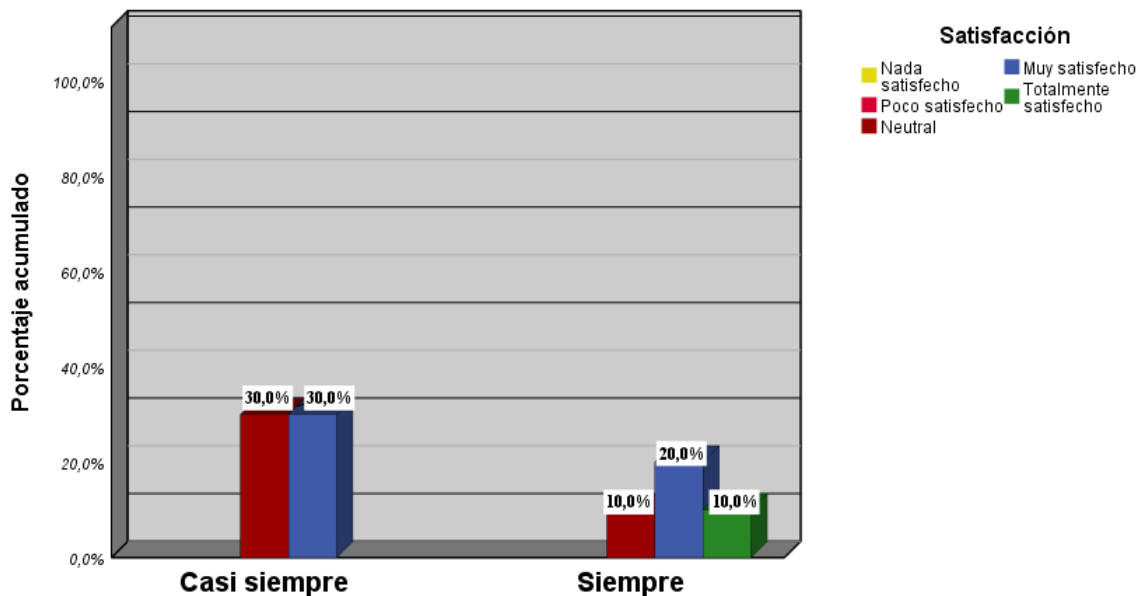
GL= 2

P = 0,012

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 11.** Distribución relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 11



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la distribución relacionada a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 70,0% tiene compras casi siempre de los cuales el 30,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El otro 30,0% tiene distribución siempre de los cuales el 10,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 20,0% Muy satisfecho.

La prueba de Chi-cuadrado resulto 0,012, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa donde se relaciona el tiempo de dispensación con la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su trabajo de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato IESS" el cual al efectuar la prueba chi cuadrado este resulto 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde la distribución se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 12.** Eficacia de los medicamentos relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Eficacia	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Casi siempre	2	20,0	2	20,0	0	0,0	4	40,0
siempre	2	20,0	3	30,0	1	10,0	4	60,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 9.522$

$X^2T= 8.685$

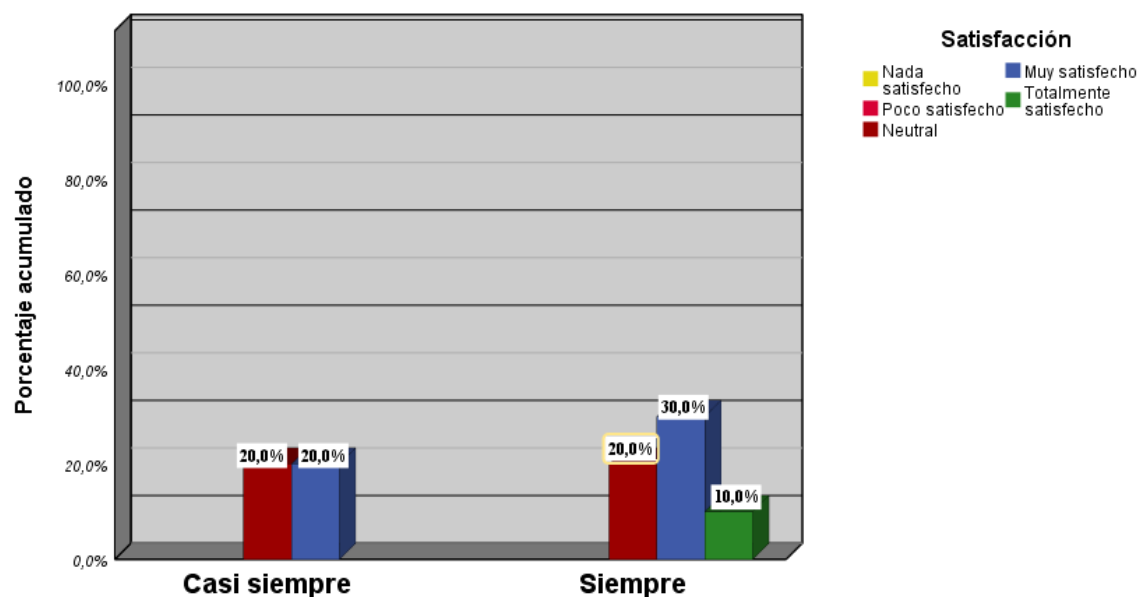
GL= 2

P = 0,000

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 12.** Eficacia de los medicamentos relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 12



## INTERPRETACIÓN:

Respecto a la eficacia relacionadas a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 40,0% tiene eficacia casi siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 20,0% Muy satisfecho. El 60,0% tiene eficacia siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho.

La  $X^2C = 9.522$  es mayor a la  $X^2T = 8.685$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado resulto 0,000, rechazando la Hipótesis nula y admitiendo la Hipótesis alterna, en la que la eficacia se vincula con la satisfacción de los beneficiarios que son atendidos en boticas y farmacias del mercado de Tambopata, Julio 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su proyecto de indagación "Propuesta para mejorar el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General de Ambato IESS" el cual al ejecutar la prueba chi cuadrado este implicó 0,001 donde se admitió a la hipótesis alterna, donde la eficacia se relaciona al nivel de complacencia.

**TABLA N° 13.** Efecto del medicamento relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

Efecto del medicamento	Complacencia de usuarios							
	Neutral		Muy satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
A veces	2	20,0	3	30,0	1	10,0	6	60,0
Casi Siempre	2	20,0	2	20,0	0	0,0	4	40,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario

$X^2C= 8.784$

$X^2T= 3.123$

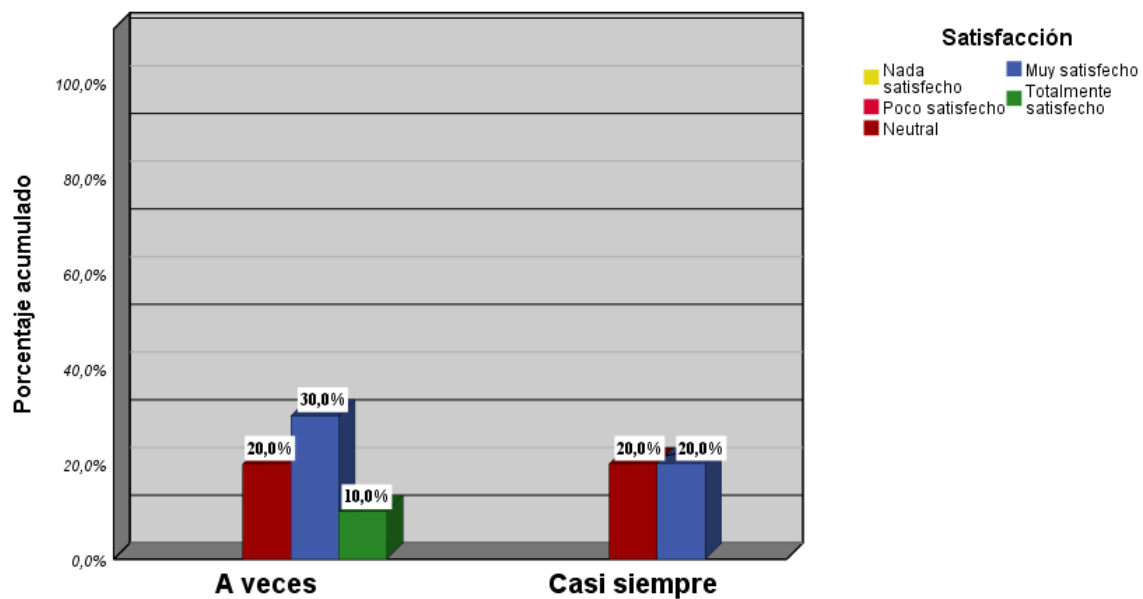
GL= 2

P = 0,000

PROBABILIDAD= 0,05

SIGNIFICATIVO

**FIGURA N° 13.** Efecto del medicamento relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



Fuente: Tabla 13

### INTERPRETACIÓN:



Respecto a los efectos del medicamento relacionadas a la complacencia de los consumidores atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, del 100,0% de usuarios encuestados el 60,0% tiene efecto del medicamento casi siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 30,0% Muy satisfecho y el 10,0% totalmente satisfecho. El 40,0% tiene efecto del medicamento siempre de los cuales el 20,0% tiene un nivel de complacencia Neutral, el 20,0% Muy satisfecho.

La  $X^2C = 8.784$  es mayor a la  $X^2T = 3.123$ ; con  $GL = 2$  y la posibilidad de 0.05 por lo que prueba de Chi-cuadrado resulto 0,000, rechazando la Hipótesis nula y aceptando la Hipótesis alternativa en la que los efectos del fármaco se vinculan con el agrado de los usuarios que fueron atendidos en boticas y farmacias del mercado de Tambopata, Julio 2023.

Estos datos tienen similitud al trabajo de Lezcano A. (2022) En su trabajo de averiguación "Propuestas de mejorar los procesos de abastecimiento de medicamentos en el Hospital. General Ambato IESS" el cual al ejecutar el ensayo chi cuadrado este reflejo 0,001 donde se aceptó a la hipótesis alterna, donde los efectos del medicamento se relacionan al nivel de complacencia.



**VARIABLE 2: COMPLACENCIA DEL USUARIO**

**TABLA N° 14.** satisfacción del usuario en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Trato que recibe el usuario</b>				
Poco satisfecho	17	5,1	5,1	5,1
Neutral	89	26,9	26,9	32,0
Muy satisfecho	143	43,2	43,2	75,2
Totalmente satisfecho	82	24,8	24,8	100,0
Total	331	100,0	100,0	
<b>Tiempo espera</b>				
Poco satisfecho	38	11,5	11,5	11,5
Neutral	144	43,5	43,5	55,0
Muy satisfecho	133	40,2	40,2	95,2
Totalmente satisfecho	16	4,8	4,8	100,0
Total	331	100,0	100,0	
<b>Confianza</b>				
Poco satisfecho	6	1,8	1,8	1,8
Neutral	103	31,1	31,1	32,9
Muy satisfecho	159	48,0	48,0	81,0
Totalmente satisfecho	63	19,0	19,0	100,0
Total	331	100,	100,0	
<b>Confortable</b>				
Poco satisfecho	31	9,4	9,4	9,4
Neutral	140	42,3	42,3	51,7
Muy satisfecho	128	38,7	38,7	90,3
Totalmente satisfecho	32	9,7	9,7	100,0
Total	331	100,0	100,0	
<b>Eficacia de Atención</b>				



Poco satisfecho	8	2,4	2,4	2,4
Neutral	132	39,9	39,9	42,3
Muy satisfecho	155	46,8	46,8	89,1
Totalmente satisfecho	36	10,9	10,9	100,0
Total	331	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

### INTERPRETACIÓN:

Tabla número 14, respecto al nivel de complacencia del beneficiario en boticas y farmacias del mercado Tambopata. En cuanto al trato que recibe el usuario, el 5,1% indico que esta poco satisfecho, el 26,9% Neutral, el 43,2% muy satisfecho, el 24,8% totalmente satisfecho. En cuanto al tiempo de espera. El 11,5% está poco satisfecho, el 43,5% neutral, el 40,2% muy satisfecho y solo el 4,8% totalmente satisfecho. A su vez en cuanto a la confianza que tiene en las boticas y farmacias, el 1,8% se encuentra poco satisfecho, el 31,1% neutral, el 48,0% muy satisfecho y el 19,0% totalmente satisfecho. En cuanto a las áreas confortables para la atención el 9,4% de los usuarios encuestados. indicaron que están poco satisfechos, el 42,3% neutral, el 38,7% muy satisfecho y el 9,7% totalmente satisfecho, por último, respecto a la eficacia de atención el 2,4% estan poco satisfechos, el 39,9% neutral, el 46,8% muy satisfecho y el 10,9% totalmente satisfecho.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**TABLA N° 15.** Gestión de suministros de bienes farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

## PRUEBA DE CHI-CUADRADO

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,181a	2	,000
Razón de verosimilitud	16,590	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,098	1	,000
N de casos válidos	331		

a. 0 casillas (0,0%) han. esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,50.

**Hipótesis Alternativa**

**Ha** : Existe relación entre la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

**Hipótesis Nula**

**Ho** : No preexiste correlación entre la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

### INTERPRETACIÓN:

La prueba de Chi cuadrado con  $P= 0,05$  dio un resultado de 0,00 con  $gl= 2$ , lo que muestra que es SIGNIFICATIVA. Se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Por lo tanto, hay una relación entre la administración de abastecimientos de bienes farmacéuticos y la complacencia de los consumidores que son atendidos en boticas y farmacias del mercado de Tambopata, Juliaca 2023.

**TABLA N° 16.** Planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

#### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,157 <sup>a</sup>	6	000
Razón de verosimilitud	40,943	6	000
Asociación lineal por lineal	35,502	1	000
N de casos válidos	331		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

### Hipótesis Alterna

**Ha** : La planificación de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos está relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.



**Hipótesis Nula**

**Ho** : La planificación de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos no está relacionado a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

**INTERPRETACIÓN:**

La prueba Chi cuadrática con un valor de  $P= 0,05$  dio un resultado de 0,00 con  $gl= 6$ , lo que indica que es SIGNIFICATIVA, descartando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Por ende, la planificación de la administración de abastecimientos de bienes farmacéuticos está relacionado con la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

**TABLA N° 17.** Analogía entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,099 <sup>a</sup>	8	000
Razón de verosimilitud	76,549	8	000
Asociación lineal por lineal	11,606	1	001
N de casos válidos	331		



- a. 4 casillas (26,7%) han anticipado un número inferior a 5. El número mínimo previsto es 1,25.

## Hipótesis Alternativa

**Ha** : Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

## Hipótesis Nula

**Ho** : No Coexiste relación reveladora entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

## INTERPRETACIÓN:

El test Chi cuadrado, con un valor de  $P= 0,05$ , dio un resultado de 0,00 con  $gl= 8$ , lo que indica que es SIGNIFICATIVA, descartando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

por lo que existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

**TABLA N° 18.** Almacenamiento, gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

#### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Importe	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,802 <sup>a</sup>	4	041
Razón de probabilidad	15,525	4	004
Agrupación lineal por lineal	1,450	1	228
N de casos válidos	331		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,06.

#### Hipótesis Alternativa

**Ha** : El almacenamiento de la comisión de suministros de bienes farmacéuticos está relacionado a la complacencia de los beneficiarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

#### Hipótesis Nula

**Ho** : El almacenamiento de la comisión de suministros de productos farmacéuticos no está relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

#### INTERPRETACION:

La prueba Chi cuadrada con un valor de  $P= 0,05$  dio un resultado de 0,041 con  $gl= 8$ , lo que indica que es SIGNIFICATIVO. Se rechaza la hipótesis nula y se



admite la hipótesis alterna. Por lo tanto, hay una relación relevante entre el almacenamiento de la administración de abastecimientos de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias en el mercado Tambopata, Juliaca 2023.



## 4.2. DISCUSIONES

Respecto a la correlación entre la gestión de suministros de bienes boticarios relacionados a la complacencia de los consumidores atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.

La prueba Chi cuadrática con un valor de  $P= 0,05$  dio un resultado de 0,00 con  $gl= 2$ , lo que indica que es SIGNIFICATIVO. Se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación entre la administración de abastecimientos de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios que son atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023. Estos datos tienen relación al trabajo de Samane Y. (2023) que en su tesis "Gestión de suministro en bienes farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y complacencia de pacientes acudidos en la farmacia de H.H.U. Lima, 2022" el cual obtuvo como resultado que el valor de  $P$  es inferior a 0,05, por lo que descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis general: Esto sugiere que hay una conexión entre la cadena de abastecimiento de medicamentos y la complacencia de los consumidores. Adicionalmente, se registró un coeficiente de correlación de 0,580, lo que implicó una relación positiva moderada y directa, lo que implica que, si se optimiza la cadena de suministro de medicamentos, la complacencia de los consumidores además se incrementará.

Los resultados de la correlación entre la organización de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023 señalaron que la prueba Chi cuadrática con un valor de  $P= 0,05$  obtuvo 0,00 con  $gl= 6$ , lo que implica que la prueba es SIGNIFICATIVO. Se rechaza la hipótesis nula y se



admite la hipótesis alterna por lo que La planificación de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos está relacionado a la complacencia de los consumidores atendidos en boticas y farmacias estos datos son similares al trabajo de Blas K. (2022) En su teoría "Gestión de. suministro de medicinas y complacencia del usuario externo en un almacén de medicamentos. Trujillo, 2022". Los resultados obtenidos evidencian que, al obtener un valor  $p$  inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula y se da validez a la hipótesis alternativa número uno. Esto implica que hubo una relación significativa entre la forma en que se gestiona la cadena de suministro de medicamentos y el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la farmacia de la Clínica San Gabriel. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,456, lo cual refleja una relación positiva, moderada y directa. Es decir, cuando la organización de la cadena de suministro mejora, también tiende a incrementarse la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la correlación entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata el coeficiente Chi cuadrado, con un valor de  $P = 0,05$ , dio un resultado de 0,00 con  $gl = 8$ , lo que indica que es SIGNIFICATIVO, descartando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. por lo que existe correlación significativo entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias estos resultados son similares al trabajo de: Samane Y. (2023) que en su tesis "Gestión de suministro en bienes farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y complacencia de pacientes atendidos en la farmacia del H.N.H.U. – Lima, 2022" donde se determinó que el valor de  $P <$



0,05, por lo que descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis específica 2, es decir, si hubo una correlación entre el suministro en la cadena de suministro de fármacos y la complacencia de los consumidores. La correlación logró un coeficiente de 0,404, lo que implicó una relación moderadamente efectiva. En otras palabras, si se optimiza el suministro, la complacencia de los clientes también se incrementará.

La correlación entre el stock de la gestión de suministros de servicios farmacéuticos y el agrado de los usuarios resultó la prueba de Chi cuadrado con un valor de  $P= 0,05$  dio un resultado de 0,041 con  $gl= 8$ , lo que muestra que la prueba es SIGNIFICATIVA. Por lo tanto, hay una correlación significativa entre el almacenamiento de la administración de abastecimientos de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado de Tambopata, Juliaca 2023. Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 3, dado que el valor  $P$  fue menor a 0,05. Esto indica que hubo una similitud entre el acopio y la complacencia de los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel. Además, la prueba de Rho Spearman arrojó un resultado de 0,461, lo que sugiere un grado moderado de reciprocidad positiva. En otras palabras, a medida que se mejora el almacenamiento, también se incrementará la complacencia de los compradores.

En cuanto a la complacencia de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023, existe un 59,2% de usuarios que indicaron muy buena complacencia y totalmente satisfecho respecto a la atención, estos resultados tienen relativa similitud al trabajo de Sisalema K, (2019) que en su tesis "Eficacia de atención y complacencia de los usuarios



atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. El estudio revela que más del 82% de los usuarios de los consultorios externos evaluados en el Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil expresó que se siente regularmente satisfecho, mientras que un 17,5% afirma estar altamente satisfecho.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA** : Se determinó que la gestión de suministros de bienes farmacéuticos está relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, se obtuvo un valor p de 0.00 por lo que se acepta la hipótesis.

**SEGUNDA** : Se estableció en cuanto a la planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos el valor  $P = 0,05$  resulto 0,00 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se concluyó que la planificación de la gestión de suministros de farmacéuticos está coherente a la satisfacción de los usuarios. El 60,0% planifican sus compras casi siempre y el otro 40,0% planifican sus compras siempre, el 80,0% planifican casi siempre sus precios el 20,0% siempre planifican sus precios, el 20,0% planifican sus objetivos a veces, el 60,0% casi siempre planifican sus objetivos y el 20,0% siempre planifican sus objetivos. Y el 20,0% a veces tienen información sobre su stock. 80,0% casi siempre tienen información sobre su stock. Un 60,0% casi siempre tiene planificación y organización del stock de medicamentos y el 40,0% siempre.

**TERCERA** : Se definió respecto al abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos el valor  $P = 0,05$  resulto 0,00 por lo que se concluye que existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministros de bienes farmacéuticos y la complacencia de los usuarios, respecto al



cumplimiento del tiempo de dispensación el 20,0% lo realiza casi siempre, y el 80,0% siempre, abastecimiento de bienes farmacéuticos el 100% de tiene proveedores de confianza. El proceso de dispensación, el 40,0% indicó que lo realizan casi siempre y el 60,0% siempre, la comunicación el 80,0% lo realizan casi siempre y el 20,0% siempre, el 20,0% que casi siempre tiene los medicamentos esenciales, y el 80,0% siempre.

**CUARTA** : Se estableció respecto al almacenamiento con un valor  $P=0,05$  resultado 0,041 por lo que se concluye que el almacenamiento está relacionado a la satisfacción de los usuarios, invertir en un almacenamiento adecuado de bienes farmacéuticos es una estrategia fundamental para las boticas y farmacias, el 70,0% casi siempre tiene una correcta distribución y el 30,0% siempre, en cuanto a la eficacia, el 40,0% casi siempre conserva la eficacia y el 60,0% siempre; en cuanto al efecto del medicamento, el 60,0% a veces tiene un almacenamiento adecuado para mantener la eficacia de sus bienes y el 40,0% siempre.

**QUINTA** : Se analizó respecto a la complacencia se concluye que existe una regular complacencia el cual representan el 59,2% de los usuarios atendidos en boticas y farmacias, La complacencia del usuario debe ser una prioridad para las boticas y farmacias. Al comprender la necesidad y expectativa de los usuarios, implementar estrategias para optimizar la eficacia de la atención y medir continuamente la complacencia.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA** : A los establecimientos farmacéuticos mejorar e implementar un sistema de seguimiento en la gestión de productos farmacéuticos ya que nos permitirá conocer los niveles de stock en tiempo real, a su vez nos ayudará en el monitoreo constante de la cantidad de bienes disponibles, incluyendo entradas (compras) y salidas (ventas), con la finalidad de brindar medicamentos de excelente eficacia y así elevar la complacencia para los clientes que hacen uso de las boticas y farmacias.

**SEGUNDA** : A la DIREMID ofrecer capacitaciones constantes a las boticas y farmacias con información clara, precisa, comprensible sobre los medicamentos y otros productos farmacéuticos que facilitan el acceso y promueven un uso racional en pro de la salud de la población.

**TERCERA** : A los trabajadores de los centros farmacéuticos establecer puntos de reabastecimiento para efectuar pedidos de compra oportunamente, estos son fundamentales para asegurar que los establecimientos farmacéuticos mantengan niveles óptimos de inventario sin incurrir en sobre stock o desabastecimiento.

**CUARTA** : A químicos farmacéuticos, técnicos encargados de los establecimientos farmacéuticos optimizar el almacenamiento de los bienes farmacéuticos para garantizar su eficacia y



conservación de los bienes farmacéuticos. Implementar estas estrategias no solo ayuda a preservar la eficacia de los bienes farmacéuticos, sino que también mejora la eficiencia operativa y la seguridad en la farmacia o botica.

**QUINTA** : A los trabajadores de las boticas y farmacias brindar un trato amable, cordial y empático en boticas y farmacias es fundamental para ofrecer una excelente atención al cliente a su vez el establecimiento tendrá mejoras en el ámbito de ventas, buscando siempre el bien común tanto para el usuario que acude como para el personal que labora en los. establecimientos farmacéuticos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. <https://www.paho.org/es>. 2021. Guía para la Planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos.
2. Universidad Internacional de La Rioja. <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>. 2024. La satisfacción del paciente refleja hasta qué punto la atención sanitaria ha satisfecho las expectativas del usuario; es fundamental para mejorar la eficacia asistencial y los servicios de salud.
3. Lezcano A. Mejora propuesta para el proceso de suministro de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS [Internet] Universidad Técnica de Ambato; 2022.
4. Romero A. Análisis del proceso logístico de insumos médicos de una empresa situada en Guayaquil, Ecuador. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil; 2022
5. Espinoza R. Eficacia en la atención farmacéutica en el hospital: un sistema de gestión. Verdi Cevallos Balda [Internet]: Universidad de Guayaquil; 2021 [citado 15 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6c63dcc8-d37f-416a-8120-c089dec89c2d/content>
6. Sisalema K. Eficiencia en la atención y satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. [Internet]. [Piura]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [consultado el 15 de enero de 2024]. Disponible en:



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Samamé Y. Gestión del suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022 [Internet] [Lima]: [consultado el 15 de enero de 2024]. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9199/T061\\_09650932\\_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9199/T061_09650932_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
8. Briceño I. Complacencia del usuario y eficacia atención en el servicio de farmacia de un hospital. Huancayo, 2022 hospitalarias. Gest polít pública. 2017;26:79–124.
9. Blas K. Manejo del suministro de fármacos y satisfacción del usuario externo en un depósito especializado de medicamentos. Provincia de Trujillo, 2022. [Internet]. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115764/Blas\\_TKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115764/Blas_TKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Barrionuevo D., Salvador J. Complacencia del cliente en relación con la dispensación de medicamentos en farmacias y boticas situadas en el distrito de Santiago de Surco, enero de 2021 [Internet] [Tesis para la obtención del grado de Químico Farmacéutico]. [Lima]: Universidad Maria Auxiliadora; 2021
11. Valer E. Gestión en la provisión de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los centros materno-infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, durante el periodo de julio de 2018 a junio de 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [citado el 15 de enero de 2024]. Disponible en:



[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer\\_r e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer_r e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Quispe J. Gestión del suministro de medicamentos y la efectividad de los servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017 [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe\\_MJ L-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJ L-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
13. Beltran E. Comparaciones de los cumplimientos de buenas prácticas de prescripción de 2018 y 2019 en el hospital base III Essalud – Puno [Internet] [Tesis para optar al grado de Químico Farmacéutico]. [Puno]: Universidad Andina Nestór Caceres Velasquez; 2020
14. Zela L. Gestión de bienes farmacéuticos y complacencia laboral en responsables del área de farmacia de una Red de Salud del Departamento de Puno – 2023 [Internet] [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud ]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2023
15. Hirpanoca L. Eficacia de atención farmacéutica y complacencia de usuarios del centro de salud Jorge Chavez, San Román - Puno, 2023 [Internet] [tesis para optar el grado de Químico Farmacéutico]. [Huancayo]: Universidad Roosevelt; 2023
16. Quispe M. eficacia de atención farmacéutica asociada al nivel de complacencia percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca Mayo-Julio 2021.



17. Sanca J. Nivel de complacencia y eficacia de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud santa catalina, junio - setiembre 2021 [Internet] [Tesis para optar el grado de Químico Farmacéutico]. [Puno]: Universidad Néstor Cáceres Velasquez; 2022 [cited 2024 Jan 15]. Available from:  
<http://www.repositorio.uancv.edu.pe/browse?type=author&value=Sanca+Quispe%2C+Jaime>
18. Arguedas J. Propuesta de mejora del proceso de planificación de medicamentos en el programa de atención domiciliaria (padomi) de EsSalud
19. Flores E. Evaluación de las estrategias de mejoramiento implementadas en la atención farmacéutica de los hospitales de la ciudad de Medellín y su impacto en los indicadores de gestión: Universidad de Antioquia; 2022.
20. Peña F. Modelos de negocio y planes para proveer bienes y servicios basados en big data a empresas de la industria farmacéutica [Tesis que obtuvo el título de Ingeniero de Sistemas]. [Bogotá] : Universidad Regional Francisco José Caldas; 2015.
21. Gomez O., Garrido F., Tirado L. Suministro de medicamentos a unidades de primer nivel de atención de la Secretaría de Salud de México. Salud Pública México 2021;43:224–32.
22. Botta C. 2005. Evaluación de la oferta de medicamentos en los servicios de atención primaria de salud en Rosario, Argentina. Rev Panam Salud Publica. 2009;25(4):283–91.



23. Bello P. 2005. Evaluación de la oferta de medicamentos en los servicios de atención primaria de salud en Rosario, Argentina. Rev Panam Salud Publica. 2009;25(4):283–91.
24. Marquez K. Eficacia de medicamentos Eficacia de un medicamento, está determinada por su identidad, pureza, contenido o potencia y sus propiedades químicas, físicas y biológicas, Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
25. Febres R., Mercado M. Complacencia del usuario y eficacia de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú
26. Mayta C. Tecnologías de la información y comunicación y complacencia del cliente en un estudio jurídico del Distrito de El Tambo, 2021 [tesis para optar el grado de Licenciada en Administración]. [Huancayo]: Universidad Peruana los Andes; 2022.
27. Brown J. Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Villa del Sol de Chosica – 2015 [tesis para optar el título de Magíster en Gestión de Servicios de Salud]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
28. Amador L. Marketing relacional para mejorar la fidelización de los clientes, empresa equivida, ciudad de Guayaquil [tesis para optar el grado de Ingeniera en Marketing]. [Guayaquil]: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil; 2019.
29. Limas S. El sector farmacéutico, eje de desarrollo estratégico. Una perspectiva desde el ámbito local. Innovar. 2018;28(69):149–73.



30. Sebastián c. Estudio de mercado sobre medicamentos, informe preliminar. [fiscalía nacional económica]. [peru]. (EM03-2019)-[https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2019/11/Informe\\_preliminar.pdf#:~:text=farmac%C3%A9utico%20se%20define%20como%20a%20cualquier%20sustancia,diagn%C3%B3stico%2C%20atenuaci%C3%B3n%2C%20tratamiento%20o%20curaci%C3%B3n%20de%20las](https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2019/11/Informe_preliminar.pdf#:~:text=farmac%C3%A9utico%20se%20define%20como%20a%20cualquier%20sustancia,diagn%C3%B3stico%2C%20atenuaci%C3%B3n%2C%20tratamiento%20o%20curaci%C3%B3n%20de%20las)



# ANEXOS



### ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23:

	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0001	var
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		
1	0	0	1	0	2	0	4	4	5	1		
2	1	2	2	0	2	0	4	4	2	1		
3	0	0	2	0	2	1	4	5	2	1		
4	0	0	2	1	2	1	2	4	1	1		
5	1	2	1	1	2	2	5	1	4	1		
6	0	2	1	1	1	1	4	4	1	1		
7	0	1	1	1	2	2	5	5	2	0		
8	0	2	2	1	1	1	1	2	1	0		
9	1	2	0	1	2	2	2	1	2	1		
10	1	2	2	1	1	1	4	2	1	1		
11	1	2	1	0	0	2	2	2	2	1		
12	1	2	2	0	0	1	4	2	1	0		
13	2	2	0	0	1	0	3	1	2	0		
14	2	1	1	1	2	0	2	4	4	1		
15	2	1	2	1	1	0	5	5	4	1		
16	2	1	0	1	2	1	2	4	4	1		
17	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0		
18	1	2	2	0	0	1	1	2	2	0		
19	1	1	1	0	2	1	3	1	1	0		
20	1	2	1	0	1	2	2	4	2	0		
21	2	1	1	2	0	2	1	5	1	0		
22	2	2	1	1	2	2	4	4	2	0		
23	2	1	1	1	1	1	5	5	1	0		
24	2	2	1	1	0	1	2	4	2	0		
25	1	1	1	0	2	1	1	5	1	0		
26	0	2	1	0	1	1	2	2	4	1		
27	1	1	1	0	1	0	4	1	4	0		
28	2	2	1	1	2	0	2	1	5	0		
29	2	1	1	1	1	0	2	4	1	0		
30	2	2	2	1	2	0	1	4	2	0		
31	2	1	2	1	2	0	2	4	5	0		
32	1	1	2	1	2	1	2	4	5	0		
33	1	0	2	1	2	1	5	5	4	1		
34	0	0	2	2	2	2	4	4	2	0		
35	2	0	2	1	1	1	4	5	1	1		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics

	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
E3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5
E4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4
E5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
E6	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
E8	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5
E9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4
E10	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5



	complacencia				
	P1	P2	P3	P4	P5
E1	2	3	4	2	5
E2	5	4	5	5	5
E3	5	3	5	3	4
E4	3	3	3	3	3
E5	4	3	3	3	4
E6	4	4	3	4	4
E7	4	3	3	4	3
E8	4	3	4	3	5
E9	3	3	4	4	4
E10	4	3	4	4	4
E11	5	4	4	4	4
E12	4	4	4	4	4
E13	4	4	4	4	4
E14	4	3	3	3	4
E15	5	4	4	4	4
E16	5	4	4	4	4
E17	5	4	4	4	4
E18	4	3	3	3	3
E19	5	4	4	4	4
E20	5	4	4	4	5
E21	5	4	4	4	4
E22	4	3	3	3	3
E23	4	4	3	4	3
E24	4	3	4	3	3
E25	5	3	4	3	4
E26	5	4	4	4	4
E27	4	3	3	3	3
E28	3	3	3	3	3
E29	4	3	4	3	4
E30	4	4	4	5	4
E31	5	3	5	4	5
E32	4	4	5	4	4
E33	4	3	5	4	4
E34	4	3	4	3	4
E35	3	2	3	2	3
E36	3	2	4	2	3
E37	3	2	4	2	3
E38	4	3	4	3	3
E39	4	4	4	4	4
E40	4	4	4	4	4
E41	4	3	4	4	4
E42	3	3	4	4	4
E43	4	4	5	4	4



E44	5	4	5	5	4
E45	4	4	4	4	4
E46	5	4	5	5	5
E47	4	4	4	4	4
E48	4	3	4	3	3
E49	4	2	4	2	3
E50	3	4	4	4	4
E51	3	3	3	3	3
E52	3	3	4	3	3
E53	4	3	3	3	3
E54	5	4	4	4	4
E55	3	2	3	3	3
E56	3	2	4	3	3
E57	3	2	3	3	3
E58	4	4	4	4	4
E59	4	4	4	4	4
E60	3	2	3	2	3
E61	4	3	4	3	4
E62	4	4	4	4	4
E63	5	4	5	5	5
E64	4	4	4	4	4
E65	3	2	3	3	3
E66	4	3	3	3	4
E67	4	4	5	4	4
E68	4	4	4	3	4
E69	4	4	4	4	5
E70	5	5	4	4	4
E71	3	2	3	2	3
E72	3	2	3	3	3
E73	4	3	3	3	3
E74	5	5	5	5	5
E75	5	3	5	3	4
E76	3	2	3	3	3
E77	3	3	3	2	3
E78	5	4	5	4	4
E79	4	4	4	3	4
E80	4	3	4	3	4
E81	4	4	5	5	5
E82	5	4	4	4	4
E83	5	4	4	4	4
E84	4	4	5	4	4
E85	4	3	3	3	3
E86	3	3	3	3	3
E87	5	4	5	4	4
E88	4	4	4	4	4



E89	3	2	3	2	3
E90	4	2	4	3	4
E91	4	3	4	4	4
E92	5	4	5	4	4
E93	3	2	3	3	3
E94	4	4	4	3	4
E95	3	3	4	3	3
E96	3	3	3	3	3
E97	4	4	4	4	4
E98	4	3	4	4	4
E99	4	4	4	3	4
E100	3	3	4	4	4
E101	4	4	3	4	4
E102	4	3	4	3	4
E103	5	5	5	4	4
E104	4	3	4	3	3
E105	4	4	4	4	4
E106	3	3	3	3	3
E107	4	3	4	3	3
E108	4	3	4	3	4
E109	5	3	4	3	4
E110	3	3	3	3	3
E111	3	3	3	3	4
E112	3	2	3	2	3
E113	4	3	4	3	3
E114	4	4	4	4	4
E115	4	4	4	4	4
E116	4	4	4	4	4
E117	4	4	4	4	4
E118	4	3	4	4	4
E119	5	4	4	4	4
E120	4	3	4	3	4
E121	3	3	3	3	3
E122	4	4	4	4	4
E123	4	4	4	3	4
E124	5	4	4	4	4
E125	3	2	3	2	3
E126	3	3	3	3	3
E127	4	4	4	4	4
E128	4	3	4	3	4
E129	3	3	4	3	3
E130	4	4	4	3	4
E131	4	4	4	4	4
E132	5	4	5	4	4
E133	4	4	5	4	4



E134	3	3	3	3	3
E135	3	2	3	2	3
E136	4	4	4	4	4
E137	3	4	4	4	4
E138	5	5	5	4	5
E139	4	3	3	3	3
E140	4	3	4	3	3
E141	3	2	3	2	3
E142	3	3	3	3	3
E143	3	3	4	3	3
E144	5	4	5	4	4
E145	3	3	4	3	4
E146	5	4	5	5	4
E147	4	3	4	3	3
E148	4	4	4	4	4
E149	3	3	4	3	3
E150	4	4	4	4	4
E151	5	4	5	4	4
E152	4	4	4	4	4
E153	3	3	4	3	3
E154	3	3	2	3	3
E155	3	2	2	2	2
E156	5	4	4	4	4
E157	4	3	3	3	3
E158	2	2	2	2	2
E159	5	4	5	5	5
E160	4	4	4	4	4
E161	3	4	3	3	3
E162	3	4	3	3	3
E163	3	3	3	3	3
E164	4	3	4	4	4
E165	4	3	4	3	4
E166	3	4	4	3	3
E167	4	3	4	3	4
E168	3	3	3	3	3
E169	5	4	4	4	4
E170	4	4	4	4	4
E171	5	3	5	3	4
E172	5	3	4	3	3
E173	3	3	3	3	3
E174	4	4	4	3	4
E175	4	3	4	3	3
E176	4	3	4	4	4
E177	4	3	4	4	4
E178	4	4	5	5	5



E179	4	3	5	5	5
E180	3	3	3	3	4
E181	4	3	3	3	4
E182	5	4	3	3	3
E183	5	4	5	5	5
E184	5	4	4	4	4
E185	4	4	4	4	4
E186	3	3	3	3	3
E187	4	4	4	4	5
E188	2	2	3	2	2
E189	5	3	4	3	4
E190	4	4	4	4	4
E191	2	2	3	2	3
E192	3	2	3	2	3
E193	4	3	5	2	4
E194	5	3	4	2	4
E195	5	3	4	3	3
E196	3	3	3	3	3
E197	5	4	3	3	4
E198	4	4	4	4	4
E199	3	2	2	3	2
E200	4	3	4	3	3
E201	3	3	3	4	3
E202	4	3	3	3	3
E203	5	4	5	4	4
E204	4	4	4	4	4
E205	5	4	5	3	4
E206	4	3	3	3	4
E207	2	3	3	3	3
E208	4	3	4	3	4
E209	5	4	3	4	4
E210	3	3	3	3	3
E211	4	3	3	3	3
E212	5	3	5	3	3
E213	4	3	4	3	4
E214	3	3	3	3	3
E215	3	3	3	3	3
E216	4	3	4	3	3
E217	5	3	4	3	4
E218	4	3	4	4	3
E219	3	3	4	3	3
E220	3	3	3	3	3
E221	5	5	5	5	5
E222	5	4	5	4	4
E223	3	4	4	4	3



E224	2	3	3	2	3
E225	4	4	4	4	4
E226	4	4	3	3	4
E227	3	3	3	4	3
E228	4	4	4	3	3
E229	3	3	4	3	3
E230	5	3	4	4	4
E231	4	4	4	4	4
E232	2	3	3	2	3
E233	4	3	3	3	3
E234	4	3	3	3	4
E235	2	3	3	2	3
E236	5	4	5	5	5
E237	5	3	5	4	4
E238	4	3	4	4	3
E239	2	3	3	3	3
E240	4	3	3	4	3
E241	3	3	3	3	3
E242	5	3	4	5	5
E243	4	4	4	4	4
E244	3	3	4	3	3
E245	5	3	5	4	3
E246	5	5	5	5	5
E247	4	4	5	4	4
E248	4	3	4	4	4
E249	4	4	3	4	3
E250	4	3	3	3	3
E251	4	4	5	4	5
E252	5	4	5	5	5
E253	3	3	3	3	3
E254	5	3	4	5	5
E255	4	3	5	3	3
E256	4	3	4	4	4
E257	4	3	5	4	4
E258	3	3	3	3	3
E259	5	4	5	4	5
E260	2	2	2	2	2
E261	5	4	4	3	4
E262	4	3	4	3	3
E263	5	5	5	5	5
E264	5	4	5	5	5
E265	5	4	5	5	5
E266	4	5	4	5	5
E267	5	4	5	5	5
E268	4	4	4	4	4



E269	4	3	4	4	4
E270	5	4	4	3	4
E271	3	4	5	4	4
E272	4	3	3	3	3
E273	2	3	3	3	3
E274	5	4	5	4	4
E275	5	4	5	5	5
E276	3	3	4	3	3
E277	3	2	3	3	3
E278	5	4	5	4	4
E279	3	4	4	4	4
E280	3	2	3	2	3
E281	5	4	5	4	3
E282	2	2	3	2	2
E283	5	4	4	4	5
E284	3	3	4	4	4
E285	4	4	4	4	3
E286	5	4	3	3	3
E287	3	3	3	3	4
E288	2	3	4	3	4
E289	5	4	5	4	3
E290	4	2	3	4	4
E291	5	4	5	5	5
E292	3	3	3	3	3
E293	4	3	4	3	4
E294	4	4	4	4	4
E295	2	3	3	2	3
E296	3	2	3	2	3
E297	5	5	4	5	4
E298	5	5	5	5	5
E299	3	3	4	3	4
E300	5	5	4	5	5
E301	4	4	3	4	3
E302	3	4	4	3	3
E303	4	4	3	3	3
E304	4	2	4	3	3
E305	4	5	5	5	5
E306	3	4	4	4	3
E307	4	4	5	4	4
E308	2	2	3	3	3
E309	4	4	3	3	3
E310	4	5	5	5	4
E311	3	2	3	3	3
E312	3	3	4	3	4
E313	5	5	5	5	4



E314	4	2	4	3	3
E315	3	3	3	2	3
E316	5	4	3	4	4
E317	4	4	4	4	4
E318	4	3	4	3	3
E319	5	5	3	5	5
E320	2	2	2	2	2
E321	3	3	3	4	3
E322	3	3	3	3	3
E323	4	4	5	4	3
E324	4	3	4	4	4
E325	3	4	4	4	3
E326	3	4	4	4	3
E327	2	2	3	2	2
E328	3	4	4	3	3
E329	5	5	4	4	4
E330	4	4	5	4	4
E331	3	2	3	3	3



**ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TEMA:** GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos y satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023?	Determinar la relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.	Existe relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023.	Variable 1 Gestión de suministros	Planificación	1.1.1. Compras 1.1.2. Referencia de precios 1.1.3. Objetivo 1.1.4. Información 1.1.5. Planificación y organización del stock	<b>Diseño de investigación</b> El diseño de investigación es no experimental. <b>Tipo de investigación</b> El tipo de investigación es básica de nivel correlacional. <b>Método</b> Hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo. <b>Población</b> Para la primera variable la población de este estudio está constituida por las boticas y farmacias del mercado Tambopata.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Abastecimiento	1.2.1. Tiempo de dispensación 1.2.2. Proveedores 1.2.3. Proceso de dispensación 1.2.4. Comunicación 1.2.5. Medicamentos esenciales	
¿Cómo se relaciona la planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?	Establecer la relación entre la planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. Definir la relación entre el abastecimiento de la	La planificación de la gestión de suministros de productos farmacéuticos está relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministros de		Almacenamiento	1.3.1. Distribución 1.3.2. Eficacia de los medicamentos 1.3.3. Efecto del medicamento	



<p>¿Qué relación existe entre el abastecimiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata? ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata?</p>	<p>gestión de suministros de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. Establecer la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos y a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.</p>	<p>productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. El almacenamiento de la gestión de suministros de productos farmacéuticos está relacionado a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata. Existe un buen nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata.</p>	<p><b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>2.1.1. Trato que recibe 2.1.2. Tiempo espera 2.1.3. Confianza 2.1.4. Confortable 2.1.5. Calidad de atención</p>	<p><b>Muestra</b> La muestra está constituida por el total de boticas y farmacias del mercado Tambopata (8 boticas y 2 farmacia) y para la segunda variable la muestra será de 331 usuarios</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de información.</b></p> <p>SPSS V.25</p>
--	---	--	---	---------------------------------	--	--



**ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023. Atentamente le agradecemos participar en este trabajo de investigación. El cual tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos y satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado Tambopata, Juliaca 2023. La presente investigación es conducida por la Bach. Monica Beatriz Mamani Quispe, de la carrera Farmacia y Bioquímica, de la Universidad Andina Nèstor Cáceres Velásquez. Antes de comenzar con la encuesta, ¿tiene usted alguna pregunta?

.....

Yo, \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en esta investigación, y eh sido informado (a) de que se trata. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al investigador, al celular Nº 932974029. Se le agradece su gentil participación.

ENCUESTADO DNI: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_



**ANEXO 4: INSTRUMENTOS**

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial (no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta indagación) Lea las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero utilizando la siguiente escala:

**Nunca =1; Casi nunca =2; A veces =3; Casi siempre =4; Siempre =5**

N°	Cuestionario	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE: SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS</b>					
	<b>Dimensión: Planificación</b>					
1	¿Considera que su establecimiento farmacéutico cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los usuarios?					
2	¿Considera que la planificación en los precios de los bienes farmacéuticos de su establecimiento farmacéutico es asequible a su economía?					
3	¿Considera que su establecimiento farmacéutico planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de los bienes farmacéuticos de sus usuarios?					
4	¿Considera que en su establecimiento farmacéutico se informa adecuadamente sobre el stock de los bienes farmacéuticos?					
5	¿Considera que su establecimiento farmacéutico planifica y organiza los medicamentos para tener un stock permanente de los bienes farmacéuticos?					
	<b>Dimensión: Abastecimiento</b>					
6	¿Considera que el establecimiento farmacéutico cumple con el tiempo de dispensación prometido de los bienes farmacéuticos?					
7	¿Considera que el abastecimiento de bienes farmacéuticos de sus proveedores es confiable?					



8	¿Considera que el proceso de dispensación de los bienes farmacéuticos de su establecimiento farmacéutico es adecuado?					
9	¿Considera que el establecimiento farmacéutico mantiene comunicación constante con los usuarios y proveedores referentes al abastecimiento?					
10	¿Considera que el establecimiento farmacéutico cumple con la lista de medicamentos esenciales?					
	<b>Dimensión: Almacenamiento</b>					
11	¿Considera que los medicamentos de su establecimiento farmacéutico mantienen una correcta distribución en su almacén?					
12	¿Considera que el almacenamiento de los bienes farmacéuticos en su establecimiento es importante para mantener la eficacia de ellos?					
13	¿Considera que el almacenamiento de los medicamentos en su establecimiento farmacéutico es adecuado para mantener la eficacia de sus bienes farmacéuticos?					



### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial (no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta indagación)

Lea las preguntas que se citan a continuación y marque(x) el casillero utilizando la siguiente escala:

**Nada satisfecho =1; Poco Satisfecho =2; neutral =3; Muy satisfecho =4; Totalmente satisfecho =5**

N°	Cuestionario	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE: COMPLACENCIA</b>					
	<b>Dimensión: Expectativa</b>					
1	¿Considera que el trato que recibe de parte del personal del establecimiento farmacéutico es el adecuado?					
2	¿Considera que el tiempo de espera en la atención brindada de parte del personal del establecimiento farmacéutico es el adecuado?					
3	¿Considera alta la expectativa y confianza brindada por el personal que le atiende en el establecimiento farmacéutico que acude?					
4	¿Según su expectativa el establecimiento farmacéutico donde acude cuenta con áreas confortables para bríndale un servicio donde se sienta satisfecho?					
5	¿Considera que la eficacia de atención cumple con todas sus expectativas?					



**ANEXO 5:  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Marco Antonio Gallardo Quispe con documento de identidad N° 46107047 de profesión Químico Farmacéutico  
Con Grado de Magister Ejerciendo actualmente como Químico Farmacéutico en el Hospital III Base Puno

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos que son aptos para aplicación en el trabajo de investigación titulado: Gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado tambopata, juliaca2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

1= MUY DEFICIENTE    2= DEFICIENTE    3= REGULAR    4= BUENO    5= MUY BUENO

Fecha: 18/02/2024

  
Marco Antonio Gallardo Quispe  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.P.P. 15658  
HOSPITAL III BASE - PUNO  


Firma y post firma

DNI N°: 46107047



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Ercilia Dianeth Paychuanca Monroy con documento de identidad N° 42645813 de profesión Química Farmacéutica Con Grado de Magister Salud Pública Ejerciendo actualmente como Químico Farmacéutico en el Hospital base III Puno

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos que son aptos para aplicación en el trabajo de investigación titulado: Gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado tambopata, juliaca2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

1= MUY DEFICIENTE    2= DEFICIENTE    3= REGULAR    4= BUENO    5= MUY BUENO

Fecha: 23/02/2024

  
Ercilia Dianeth Paychuanca Monroy  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.P. 18826

Firma y post firma

DNI N°: 42645813



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Christian Rogger Huanca Ramos con documento de identidad N° 70249685 de profesión Químico Farmacéutico.  
Con Grado de Magister en Investigación y Docencia U. Ejerciendo actualmente como Químico Farmacéutico en Salud Desagraduo en el Centro de

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos que son aptos para aplicación en el trabajo de investigación titulado: Gestión de suministros de productos farmacéuticos relacionados a la satisfacción de los usuarios atendidos en boticas y farmacias del mercado tambopata, juliaca2023. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

1= MUY DEFICIENTE    2= DEFICIENTE    3= REGULAR    4= BUENO    5= MUY BUENO

Fecha: 15/02/2024



  
Christian R. Huanca Ramos  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C. Q. F. P. 26895

Firma y post firma

DNI N°: 70249685.



**ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INDAGACIÓN**

**CARTA N° 01 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**

...FARMACIA FARMA LUZ.....

SEÑOR ~~FED~~ ANA LUZ GUTIERREZ PARI.....


DIRECCIÓN: .....D. J. S. G. GIRALDO.....

**Asunto : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación**

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la señorita **Mónica Beatriz Mamani Quispe** con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

  
.....  
DNI: 47453906.....



**CARTA N° 02 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**

..... Botica Sol .....  
**SEÑOR** : tcc. Gisela Maritza Mamani Trujillano .....  
**DIRECCIÓN:** ..... Jr. Ruiz Gallo N° 616 L-9 .....  
**Asunto** : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la s Bach. **Mónica Beatriz Mamani Quispe** con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

.....  
DNI: 70053866 .....



CARTA N° 03 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:

..... Botica "Dulce Amanecer"

SEÑOR : Sr. Guido Carcausto Sucasuca

DIRECCIÓN: ..... Av. Tambopata / Jr. Valcarcel

Asunto : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la Bach. **Mónica Beatriz Mamani Quispe** con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

  
.....  
DNI: 46050380



**CARTA N° 05 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**


..... BOTICA BRISTOL, BONN .....  
**SEÑOR** : ..... MARCO ANTONIO VALERO MAYTA .....  
**DIRECCIÓN:** ..... Jr. P. RUIZ GALLO .....  
.....

**Asunto : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación**

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la Bach. Mónica Beatriz Mamani Quispe con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATÁ, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

.....  
  
.....  
DNI: ..... 90183472 .....  
.....



**CARTA N° 06 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**

.....Farmacia "SAN BARTOLOME"

SEÑOR : .. Sr. ROGER BAUTISTA CONDORA .....

DIRECCIÓN: .. AV. DANIEL RUILES N° 1026 .....

Asunto : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la Bach. Mónica Beatriz Mamani Quispe con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

.....  
DNI: ..... 77973506 .....



**CARTA N° 07 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**

..... Botica Angie.....  
**SEÑOR** : ..... Angie Neyida Cahua Mamani.....  
**DIRECCIÓN:** ..... Jr. Valarsel Nt. 418.....

**Asunto** : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la Bach. Mónica Beatriz Mamani Quispe con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

.....  
DNI: ..... 72422195.....



**CARTA N° 08 - PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO:**

..... Botica Virgen del carmen.....  
**SEÑOR** : .. t.e.c. Graciela Cella Gonzalo.....  
**DIRECCIÓN:** .. Av. Daniel Robles .. H. 15.....

**Asunto** : Autorización para de ejecución de trabajo de investigación

De mi consideración

Por medio del presente, expreso mi saludo cordial y en relación al documento solicitado por la Bach. **Mónica Beatriz Mamani Quispe** con DNI: 75968087, comunico a usted que se autoriza a la ejecución de su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023." en mi establecimiento Farmaceutico. Por lo que me comprometo a brindarle todas las facilidades necesarias.

Atentamente.

..... *Quispe*.....  
DNI: .. 47607516.....

### ANEXO 7: FOTOS

IMAGEN 01

Realizando las respectivas encuestas al técnico encargado de la botica "ANGIE" del mercado tambopata.



IMAGEN 02

Realizando la encuesta al técnico de farmacia de la botica "SOL".





IMAGEN 03

Realizando las respectivas encuestas a los usuarios atendidos en la botica "SOL"

IMAGEN 04

Realizando las respectivas encuestas a los usuarios atendidos en la botica "DULCE AMANECER" del mercado tambopata.

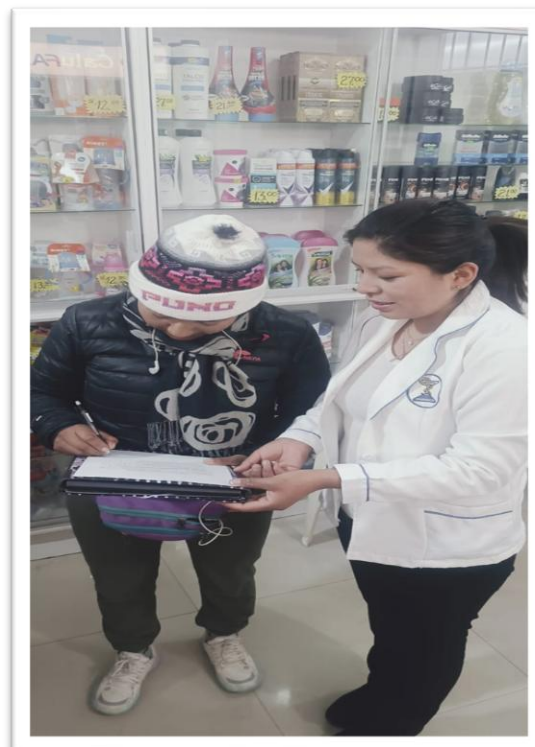


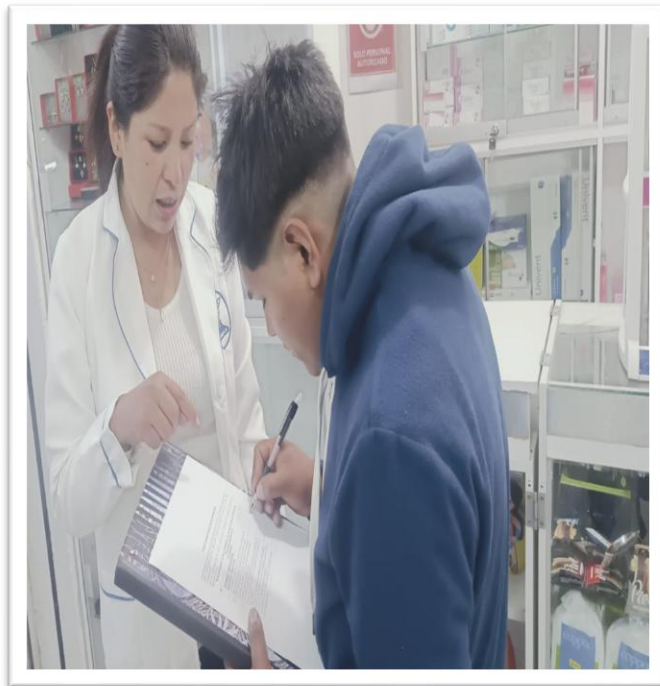


IMAGEN 05

Realizando encuestas a los usuarios atendidos en la farmacia "FARMALUZ" de los alrededores del mercado tambopata.

IMAGEN 06

Realizando encuestas a los usuarios que fue atendidos en la botica "VIRGEN DEL CARMEN"





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 20-05-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MONICA BEATRIZ MAMANI QUISPE

Dirección: Urbanización Santa Emilia s/n

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75968087

Teléfono: 993661708 email: beatriz21.moni@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional o Mención: FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Título o Grado Académico a optar: QUÍMICO FARMACÉUTICO

Asesor: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE SUMINISTROS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS Y FARMACIAS DEL MERCADO TAMBOPATA, JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión, suministros, satisfacción, establecimientos farmacéuticos.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor (es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PUBLICA – P08

Firma de Autor



huella digital

20-05-25

Fecha